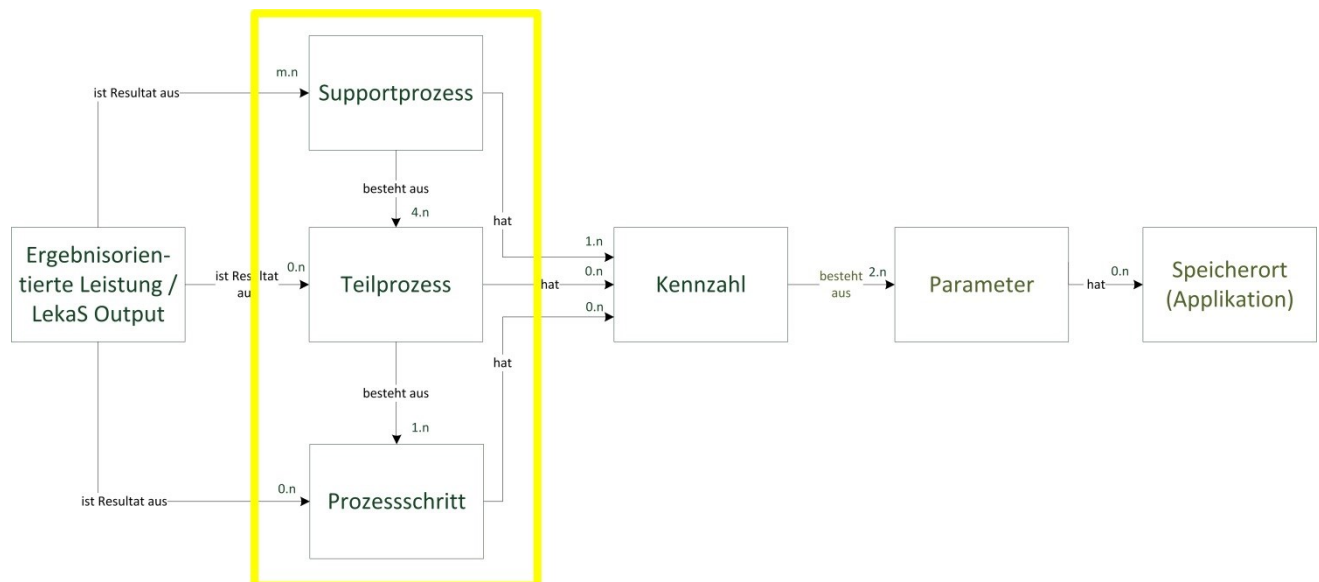


PromoS - Prozessmodell für nicht-medizinische Supportleistungen in Spitälern

basierend auf LekaS

Version 1.0



Autorinnen:

Nicole Gerber
Carina Tschümperlin
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

zhaw
Life Sciences und
Facility Management
IFM Institut für
Facility Management

Zürcher Hochschule
für Angewandte Wissenschaften

zhaw
School of
Management and Law

Dank

Katharina Alföldi, Universitätsspital Zürich
Adrian Ammann, Kantonsspital Graubünden
Prof. Dr. Alfred Angerer, ZHAW Winterthurer Institut für Gesundheitsökonomie
Richard Birrer, Universitätsspital Basel
Tim Brand, ZHAW Winterthurer Institut für Gesundheitsökonomie
Reto Bucher, Kantonsspital Aarau
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
José Juan, Kantonsspital Aarau
Dr. Helmut Kneer, Universitätsspital Zürich
Stefanie Lange, ZHAW Institut für Facility Management
Thomas Leiblein, ZHAW Institut für Facility Management
Dr. Florian Liberatore, ZHAW Winterthurer Institut für Gesundheitsökonomie
Christian Möller, Deloitte AG
Adrian Moser, ZHAW Institut für Wirtschaftsinformatik
Wolfgang Perschel, conrealis ag
Michele Pizzolante, Kantonsspital Graubünden
Hansjörg Sager, Universitätsspital Basel
Ramona Schadegg, ZHAW Institut für Facility Management
Matthias Scherler, Deloitte AG

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

Abstract

Spätestens seit der Einführung der Fallpauschale/SwissDRG ist in Schweizer Spitälern das Interesse an Prozessbetrachtungen gestiegen. Einerseits, um mehr Effektivität und Effizienz zu erreichen und andererseits, um genauere Kostenzuordnungen zwecks Generierung von einheitlichen, benchmarkingfähigen Kennzahlen zu ermöglichen. Ziel war daher, ein Prozess-Metamodell zu entwickeln, welches für alle Fachbereiche der nicht-medizinischen Supportleistungen [FM in HC] einsetzbar ist, aber trotzdem genügend Freiraum lässt, um individuelle Adaptionen für die unterschiedlichen Gesundheits-Institutionen und -Organisationsformen vornehmen zu können. Zudem musste gewährleistet sein, dass die (Teil)Prozessdefinitionen die genaue Umsetzung der im Kennzahlenkatalog definierten Kennzahlen [KPIs] ermöglicht und dass umgekehrt die KPIs den (Teil)Prozessen zugeordnet werden können. Auf Basis von bestehender Prozess-Literatur und –Dokumentationen aus den vier Projekt-Spitalpartnern wurde im Konsortialforschungsansatz in mehreren iterativen Experten-Runden zusammen mit den Projekt-Businesspartnern die Prozessmodellierung aller FM in HC-Supportprozesse vorgenommen. Das Resultat ist ein Prozess-Metamodell und konkrete Prozessmodelle für alle FM in HC-Supportprozesse. Das Prinzip basiert auf dem Plan-Do-Study-Act-Prinzip des Deming Cycles und zeigt die drei Ebenen Supportprozesse, Teilprozesse und Prozessschritte. Zudem wird auf die Leistungen aus dem Leistungskatalog für nicht-medizinische Supportleistungen [LekaS] verwiesen. Das Prozessmodell PromoS ist, zusammen mit dem Kennzahlenkatalog KenkaS 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

Projektpartner.....	I
Dank.....	II
Abstract.....	III
Abbildungsverzeichnis.....	IX
Abkürzungsverzeichnis.....	X
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. Theorie in Bezug auf Prozesse und Prozessmodellierung	6
2.1 Prozess-Definitionen	6
2.1.1 Kernprozesse vs. Supportprozesse	6
2.1.2 Grundlagen der Prozessstrukturierung	7
2.2 (Prozess)Modelle und Metamodelle.....	7
2.2.1 Modelle.....	7
2.2.2 Meta-Modelle.....	8
2.2.3 Prozessmodelle	8
2.2.4 Modellierungssprachen.....	8
2.2.5 Grundsätze ordnungsmässiger Modellierung.....	8
3. PromoS – Prozessmodell für nicht-medizinische Supportleistungen in Spitälern	10
3.1. Umfang der Geschäftsprozesse	10
3.2. Vorgehen der Modellierung	10
3.3. Erklärung des Meta-Modells	10
3.4. Hinweise zu den einzelnen Modell-Darstellungen.....	11
3.5. Evaluation des Prozessmodells	11
3.6. Metamodell.....	12
3.7. Metamodell mit Link zu LekaS	13
3.8. Prozessmodell Supportprozess Beschaffung.....	14
3.8.1. Teilprozess Beschaffungsplanung (taktische Beschaffung) (Plan)	15
3.8.2. Teilprozess Auftragsmanagement Beschaffung (Do)	16
3.8.3. Teilprozess Beschaffungsdurchführung (operative Beschaffung) (Do).....	16
3.8.4. Teilprozess Beschaffungsverrechnung (Do)	17
3.8.5. Teilprozess Beschaffungsqualitätsprüfung (Study)	17
3.8.6. Teilprozess Beschaffungsqualitätssicherung / -verbesserung (Act)	17
3.9. Prozessmodell Supportprozess Lagerbewirtschaftung	18

3.9.1.	Teilprozess Lagerbewirtschaftungsplanung (Plan).....	19
3.9.2.	Teilprozess Auftragsmanagement Lager (Do).....	20
3.9.3.	Teilprozess Lagereingang / Warenannahme.....	20
3.9.4.	Teilprozess Lagerung	20
3.9.5.	Teilprozess Warenkommissionierung	21
3.9.6.	Teilprozess Lagerbewirtschaftungsverrechnung	21
3.9.7.	Teilprozess Lagerbewirtschaftungsqualitätsprüfung.....	22
3.9.8.	Teilprozess Lagerbewirtschaftungsqualitätssicherung / -verbesserung	22
3.10.	Prozessmodell Supportprozess Transportleistungen & Bereitstellung	23
3.10.1.	Teilprozess Transportleistungs- & Bereitstellungsplanung	24
3.10.2.	Teilprozess Auftragsmanagement Transportleistungen & Bereitstellung	25
3.10.3.	Teilprozess Fuhrparkmanagement	25
3.10.4.	Teilprozess Transportdurchführung	25
3.10.5.	Teilprozess Transportleistungs- & Bereitstellungsverrechnung	26
3.10.6.	Teilprozess Transportleistungs- / Bereitstellungsqualitätsprüfung	26
3.10.7.	Teilprozess Transportleistungs- / Bereitstellungsqualitätssicherung	26
3.11.	Prozessmodell Supportprozess Entsorgung & Recycling	27
3.11.1.	Teilprozess Entsorgungs- & Recyclingplanung	28
3.11.2.	Teilprozess Auftragsmanagement Entsorgung & Recycling	29
3.11.3.	Teilprozess Wertstoffsammlung	29
3.11.4.	Teilprozess Entsorgungsdurchführung.....	29
3.11.5.	Teilprozess Wertstoff-/Abfallabtransport	30
3.11.6.	Teilprozess Entsorgungs- & Recyclingverrechnung	30
3.11.7.	Teilprozess Entsorgungs- & Recyclingqualitätsprüfung	31
3.11.8.	Teilprozess Entsorgungs- & Recyclingqualitätssicherung / -verbesserung...	31
3.12.	Prozessmodell Supportprozess Instandhaltung	32
3.12.1.	Teilprozess Instandhaltungsplanung.....	33
3.12.2.	Teilprozess Auftragsmanagement Instandhaltung	34
3.12.3.	Teilprozess Instandhaltungsdurchführung	34
3.12.4.	Teilprozess Instandhaltungsverrechnung.....	35
3.12.5.	Teilprozess Instandhaltungsqualitätsprüfung	35
3.12.6.	Teilprozess Instandhaltungsqualitätssicherung / -verbesserung	35
3.13.	Prozessmodell Supportprozess Flächenmanagement	36
3.13.1.	Teilprozess Flächenmanagementplanung	37
3.13.2.	Teilprozess Auftragsmanagement Flächenmanagement	38
3.13.3.	Teilprozess Flächenportfoliopflege	38
3.13.4.	Teilprozess Internes Miet- & Flächenmanagement	38
3.13.5.	Teilprozess Liegenschaftenverwaltung	38
3.13.6.	Teilprozess Flächenmanagementverrechnung	39
3.13.7.	Teilprozess Flächenmanagementqualitätsprüfung	39

3.13.8.	Teilprozess Flächenmanagementqualitätssicherung / -verbesserung	40
3.14.	Prozessmodell Supportprozess Energie	41
3.14.1.	Teilprozess Energieversorgungsplanung	42
3.14.2.	Teilprozess Auftragsmanagement Energieversorgung	43
3.14.3.	Teilprozess Energiebereitstellung	43
3.14.4.	Teilprozess Energieversorgungsverrechnung	43
3.14.5.	Teilprozess Energieversorgungsqualitätsprüfung	44
3.14.6.	Teilprozess Energieversorgungsqualitätssicherung / -verbesserung	44
3.15.	Prozessmodell Supportprozess Safety	45
3.15.1.	Teilprozess Safety Planung	46
3.15.2.	Teilprozess Auftragsmanagement Safety	47
3.15.3.	Teilprozess Safety Sicherstellung	47
3.15.4.	Teilprozess Safetyleistungsverrechnung	47
3.15.5.	Teilprozess Safetyleistungsqualitätsprüfung	48
3.15.6.	Teilprozess Safetyqualitätssicherung / -verbesserung	48
3.16.	Prozessmodell Supportprozess Security	49
3.16.1.	Teilprozess Security Planung	50
3.16.2.	Teilprozess Auftragsmanagement Security	51
3.16.3.	Teilprozess Security Sicherstellung	51
3.16.4.	Teilprozess Securityleistungsverrechnung	51
3.16.5.	Teilprozess Securityleistungsqualitätsprüfung	52
3.16.6.	Teilprozess Securityqualitätssicherung / -verbesserung	52
3.17.	Prozessmodell Supportprozess Reinigung	53
3.17.1.	Teilprozess Reinigungsplanung	54
3.17.2.	Teilprozess Auftragsmanagement Reinigung	55
3.17.3.	Teilprozess Reinigungsdurchführung	55
3.17.4.	Teilprozess Reinigungsverrechnung	56
3.17.5.	Teilprozess Reinigungsqualitätsprüfung	56
3.17.6.	Teilprozess Reinigungsqualitätssicherung / -verbesserung	56
3.18.	Prozessmodell Supportprozess Sterilisation	57
3.18.1.	Teilprozess Sterilisationsplanung	58
3.18.2.	Teilprozess Auftragsmanagement Sterilisation	59
3.18.3.	Teilprozess Sterilisationsgut Entgegennahme	59
3.18.4.	Teilprozess Sterilisationsgutverarbeitung	59
3.18.5.	Teilprozess Sterilisationsgutrücktransport	60
3.18.6.	Teilprozess Sterilisationsverrechnung	60
3.18.7.	Teilprozess Sterilisationsleistungsqualitätsprüfung	60
3.18.8.	Teilprozess Sterilisationsleistungsqualitätssicherung / -verbesserung	61
3.19.	Prozessmodell Supportprozess Verpflegung	62
3.19.1.	Teilprozess Verpflegungsplanung (taktisch)	63

3.19.2.	Teilprozess Auftragsmanagement Verpflegung	64
3.19.3.	Teilprozess Verpflegungsvorbereitung (operativ)	64
3.19.4.	Teilprozess Verpflegungsproduktion	64
3.19.5.	Teilprozess Verpflegungstransport	65
3.19.6.	Teilprozess Delivery im Restaurant	65
3.19.7.	Teilprozess Room (Service) Verpflegung	65
3.19.8.	Teilprozess Verpflegungsrücktransport	66
3.19.9.	Teilprozess Geschirrrreinigung	66
3.19.10.	Teilprozess Speiseneinlagerung	66
3.19.11.	Teilprozess Speisenentsorgung	67
3.19.12.	Teilprozess Verpflegungsautomatendienst	67
3.19.13.	Teilprozess Verpflegungsverrechnung	67
3.19.14.	Teilprozess Verpflegungsleistungsqualitätsprüfung	67
3.19.15.	Teilprozess Verpflegungsqualitätssicherung / -verbesserung	68
3.20.	Prozessmodell Supportprozess Textilien	69
3.20.1.	Teilprozess Wäscheversorgungsplanung	70
3.20.2.	Teilprozess Auftragsmanagement Textilien	71
3.20.3.	Teilprozess Wäscheinsammlung / -transport	71
3.20.4.	Teilprozess Wäscheaufbereitung	71
3.20.5.	Teilprozess Wäscheinstandsetzung/-konfektionierung	72
3.20.6.	Teilprozess Wäschekommissionierung	72
3.20.7.	Teilprozess Wäscheausgabe	72
3.20.8.	Teilprozess Wäschetransport / -verteilung	73
3.20.9.	Teilprozess Textilienverrechnung	73
3.20.10.	Teilprozess Wäscheversorgungsqualitätsprüfung	73
3.20.11.	Teilprozess Wäscheversorgungsqualitätssicherung / -verbesserung	74
3.21.	Prozessmodell Supportprozess Unterkunftsverwaltung & Betrieb Liegenschaften	75
3.21.1.	Teilprozess Unterkunftsverwaltungs-/betriebsplanung	76
3.21.2.	Teilprozess Auftragsmanagement Unterkunftsverwaltung & Betrieb Liegenschaften	77
3.21.3.	Teilprozess Entgegennahme der Reservation	77
3.21.4.	Teilprozess Verarbeitung der Anfrage	77
3.21.5.	Teilprozess Räumlichkeit betreuen	78
3.21.6.	Teilprozess Unterkunftsverwaltungs- & Betriebsverrechnung	78
3.21.7.	Teilprozess Unterkunftsverwaltungs-/betriebsqualitätsprüfung	78
3.21.8.	Teilprozess Unterkunftsverwaltungs-/betriebsqualitätssicherung / - verbesserung	79
3.22.	Prozessmodell Supportprozess Hotellerie Divers	80
3.22.1.	Teilprozess Hotellerie Service Bedarfsplanung	81
3.22.2.	Teilprozess Auftragsmanagement Hotellerie Service	82

3.22.3.	Teilprozess Hotellerie Service Sicherstellung	82
3.22.4.	Teilprozess Hotellerie Serviceverrechnung	82
3.22.5.	Teilprozess Hotellerie Servicequalitätsprüfung	83
3.22.6.	Teilprozess Hotellerie Servicequalitätssicherung / -verbesserung.....	83
Quellenverzeichnis		84

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: LemoS 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: Gesamtübersicht Leistungsebenen im Spital Version 3.0	7
Abbildung 6: Metamodell PromoS	12
Abbildung 7: Metamodell mit Link zu LekaS	13
Abbildung 8: Supportprozess Beschaffung mit entsprechenden Teilprozessen, Prozessschritten und LekaS-Leistungen	14
Abbildung 9: Supportprozess Lagerbewirtschaftung mit entsprechenden Teilprozessen, Prozessschritten und LekaS-Leistungen	18
Abbildung 10: Supportprozess Transportleistungen & Bereitstellung.....	23
Abbildung 11: Supportprozess Entsorgung & Recycling mit entsprechenden Teilprozessen, Prozessschritten und LekaS-Leistungen	27
Abbildung 12: Supportprozess Instandhaltung mit entsprechenden Teilprozessen, Prozessschritten und LekaS-Leistungen	32
Abbildung 13: Supportprozess Flächenmanagement mit entsprechenden Teilprozessen, Prozessschritten und LekaS-Leistungen	36
Abbildung 14: Supportprozess Energie mit den entsprechenden Teilprozessen, Prozessschritten und LekaS-Leistungen	41
Abbildung 15: Supportprozess Safety mit entsprechenden Teilprozessen, Prozessschritten und LekaS-Leistungen	45
Abbildung 16: Supportprozess Security mit entsprechenden Teilprozessen, Prozessschritten und LekaS-Leistungen	49
Abbildung 17: Supportprozess Reinigung mit entsprechenden Teilprozessen, Prozessschritten und LekaS-Leistungen	53
Abbildung 18: Supportprozess Sterilisation mit entsprechenden Teilprozessen, Prozessschritten und LekaS-Leistungen	57
Abbildung 19: Supportprozess Verpflegung mit entsprechenden Teilprozessen, Prozessschritten und LekaS-Leistungen	62
Abbildung 20: Supportprozess Textilien mit entsprechenden Teilprozessen, Prozessschritten und LekaS-Leistungen	69
Abbildung 21: Supportprozess Unterkunftsverwaltung und Betrieb Liegenschaften mit entsprechenden Teilprozessen, Prozessschritten und LekaS-Leistungen	75

Abbildung 22: Supportprozess Hotellerie Divers mit entsprechenden Teilprozessen, Prozessschritten und LekaS-Leistungen	80
---	----

Abkürzungsverzeichnis

ApplikaS	Applikationskatalog für nicht-medizinische Supportleistungen in Spitälern
DRG	Diagnosis- Related Group (Fallgruppe)
FM in HC	Facility Management in Healthcare (Gesundheitswesen)
GoM	Grundsätze ordnungsmässiger Modellierung
IFM	Institut für Facility Management
KenkaS	Kennzahlenkatalog für nicht-medizinische Supportleistungen in Spitälern
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
PDSA	Plan – Do – Study – Act (Deming Cycle)
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

Spätestens seit der Einführung der Fallpauschale/SwissDRG ist in Schweizer Spitälern das Interesse an Prozess-Transparenz gestiegen. Dies einerseits, um mehr Effektivität und Effizienz ohne Qualitätseinbusse zu realisieren. Andererseits auch, um genauere Kostenzuordnungen machen zu können. Letzteres ist Voraussetzung, um einheitliche, benchmarkingfähige Kennzahlen erheben zu können.

Es gibt sowohl im Facility Management [FM], als auch im Spital bereits seit längerem diverse Bestrebungen, Prozesse zu definieren (Bornewasser, 2013; Fleischmann, 2007; GEFMA 230:2008; IFMA Schweiz – ProLeMo, 2007; Jehle, et al., 2014; Krämer et al., 2013; Lennerts, 2011; Lünendonk, 2015; SN EN 15221-5:2011). Dabei ist festzustellen, dass eine umfassende Prozessdefinition für FM im Spital fehlt. Entweder werden FM-Prozesse allgemeingültig definiert, es werden nur medizinische Prozesse angeschaut oder es handelt sich um die isolierte Betrachtung einzelner FM-Fachbereiche. Um übergreifende Synergien zu realisieren und ein einheitliches Verständnis von Prozessen zu etablieren, ist eine übergreifende, umfassende Definition von FM in HC-Prozessen zwingend.

1.2. Zielsetzung

Ziel war es also, ein Prozess-Metamodell zu finden, welches für alle FM in HC-Fachbereiche gemäss dem Leistungszuordnungsmodell für nicht-medizinische Supportleistungen in Spitälern [LekaS] (Gerber & Läubli, 2015) einsetzbar ist, aber trotzdem genügend Freiraum lässt, um individuelle Anpassungen vornehmen zu können. Zudem musste gewährleistet sein, dass die (Teil)Prozessdefinitionen die genaue Definition der im Kennzahlenkatalog für nicht-medizinische Supportleistungen [KenkaS] (Gerber et al., 2016c) definierten KPIs ermöglicht und dass die KPIs den (Teil)Prozessen zugeordnet werden können. In einem späteren Schritt soll es zudem möglich sein, auf Basis der Prozess-Definitionen SLAs prozessspezifisch zu generieren. Die Entwicklung des Prozessmodells 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(parameters) 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 allfälligen Schwächen identifiziert und diskutiert werden können.

1.3. Nutzen / Anwendung

Mit den gewonnenen Erkenntnissen in Bezug auf Prozesse im nicht-medizinischen Supportbereich bietet sich nun für alle Verantwortlichen von FM in HC die Möglichkeit, für den Spitalkontext spezifisch abgegrenzte Prozesse zu messen. Durch die umfassende Sicht sind nun Grundlagen verfügbar, um Zusammenhänge zwischen den einzelnen Fachbereichen resp. effektiv erbrachte Leistungen transparent zu machen und Optimierungs- resp. Synergiepotenzial zu identifizieren. Bei der Überprüfung des prozessbasierten 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: LemoS 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.

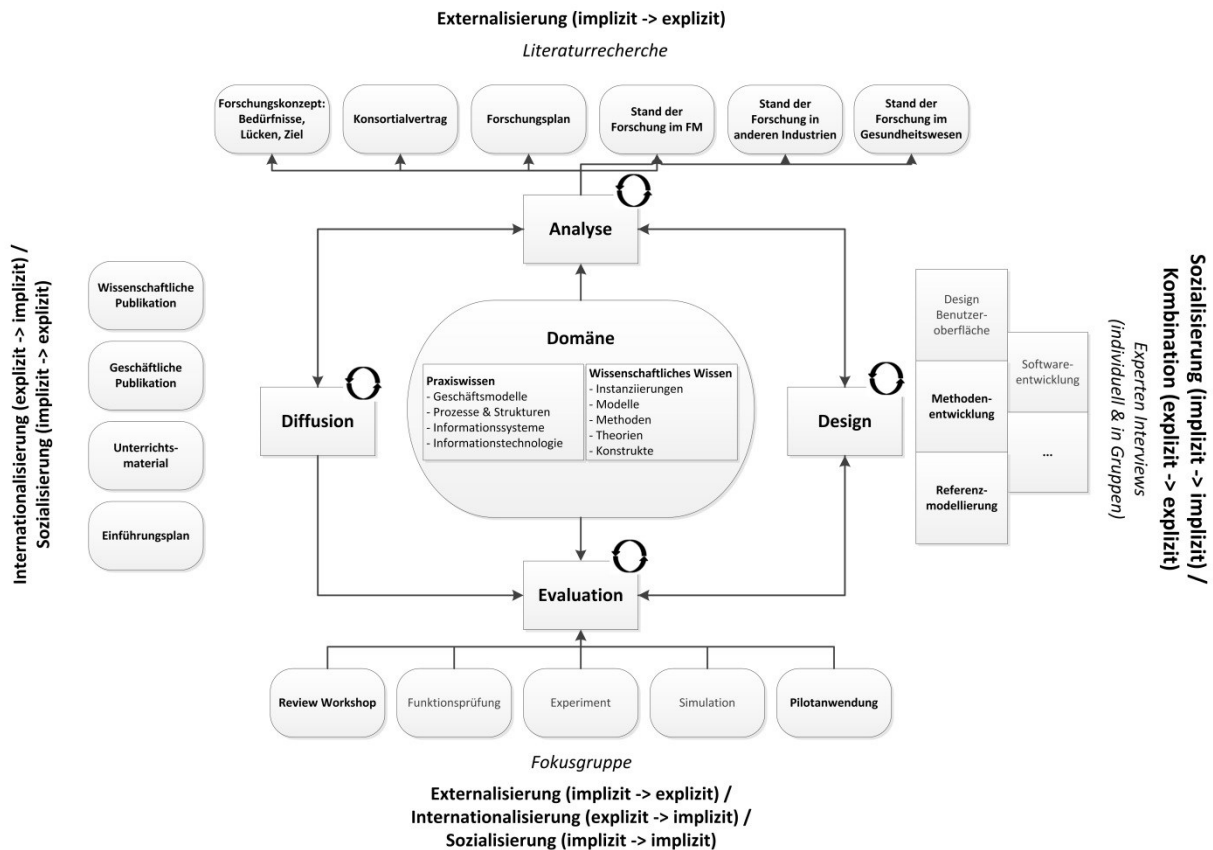


Abbildung 2: Konsortialforschungsansatz (basierend auf Österle & Otto, 2009)

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 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.

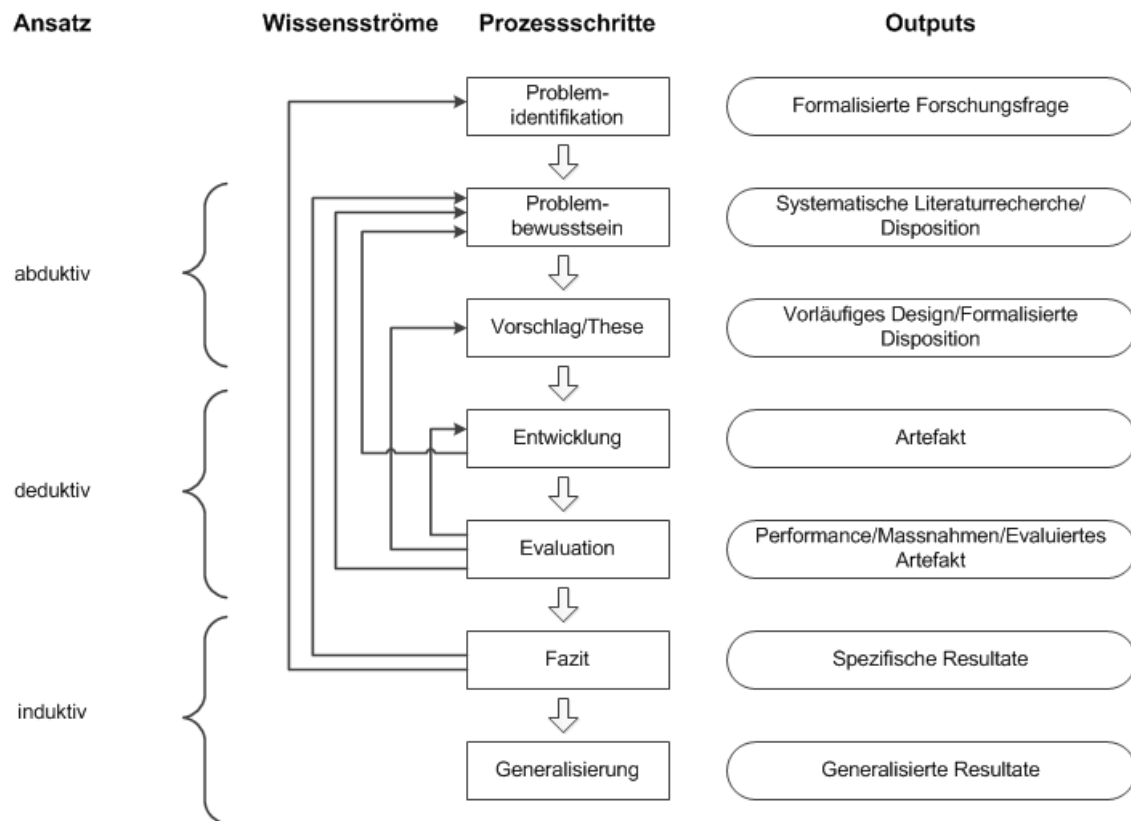


Abbildung 3: Generalisierte Methode von Design Science Research (basierend auf Vaishnavi & Kuechler, 2008 und Dresch et al., 2015)

Dabei wurden die Entwicklung resp. Evaluation mithilfe von Experteninterviews nach Meuser und Nagel (2009), Liebold und Trinczek (2009) und Gläser und Laudel (2009) durchgeführt.

1.5. Abgrenzung

In diesem Kontext wurden ausschliesslich nicht-medizinische Prozesse untersucht.

Das Prozessmodell gibt bewusst keine Auskunft, von welchen Organisationseinheiten oder Funktionen die erwähnten Prozesse ausgeführt werden sollen – dies muss und soll im Kontext der eigenen Organisationsstrukturen entschieden werden (können).

Das vorliegende Modell ist im Hinblick auf ein möglichst breites Einsetzen in der Praxis möglichst allgemeingültig definiert und beinhaltet keine detaillierten Workflows. Somit sind auf dieser Basis noch keine Prozessoptimierungen realisierbar – dies wird in einem späteren Schritt anzugehen sein.

Zudem wurden aufgrund fehlender Finanzgrundlagen Aspekte der Prozesskostenrechnung momentan noch ausgeklammert.

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

Das vorliegende Prozessmodell PromoS ist abgestimmt auf **KenkaS – Kennzahlenkatalog für nicht-medizinische Supportleistungen in Spitälern** (Gerber et al., 2016c).

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., 2016a) entnommen werden.

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

Die Möglichkeiten, dabei die Applikationen Ist-Situation aufzunehmen und eine möglichen Soll-Zustand mit den entsprechenden Umsetzungsmöglichkeiten wird in **Assessment-, Simulations- und Benchmarking-Tool für das Facility Management im Schweizerischen 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** (Weigele et al., 2017) aufgezeigt.

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

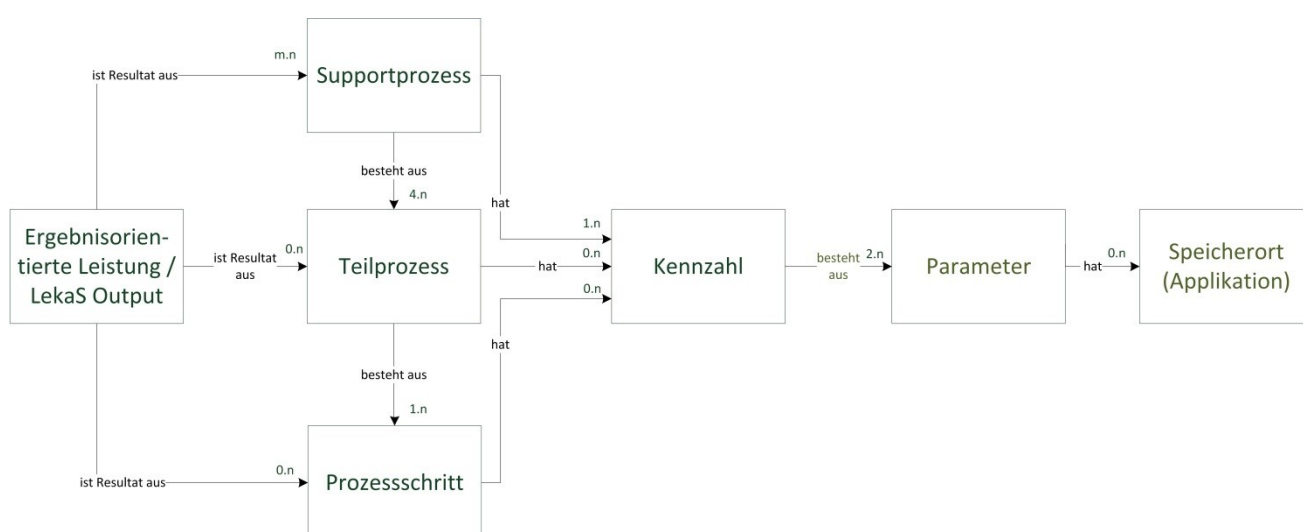


Abbildung 4: Referenzmodell für nicht-medizinische Supportleistungen in Spitälern [RemoS] (Gerber & Hofer, 2016)

1.7. Ausblick

Das Prozessmodell wird als Grundlage eingesetzt, um Kennzahlen für zukünftige Benchmarkinginitiativen und Dienstleistungsvereinbarungen genau abgrenzbar zu definieren und um Prozessoptimierungs- und Organisationsprojekte zu begleiten.

2. Theorie in Bezug auf Prozesse und Prozessmodellierung

Zum Verständnis der im Zusammenhang mit der Entwicklung des Prozessmodells stehenden Terminologien werden in diesem Kapitel auf Basis der Literatur kurz die Themenfelder Prozesse und Modelle wiedergegeben.

2.1 Prozess-Definitionen

(Geschäfts)prozesse werden in der Literatur nicht einheitlich definiert. Als kleinster gemeinsamer Nenner und somit als Basis für die Erarbeitung des vorliegenden Prozessmodells wurde die zeitliche, räumliche und sachlogische Folge von Aktivitäten mit definierten In- und Outputs zwecks Bearbeitung betriebswirtschaftlicher Tätigkeiten definiert (DIN-Fachbericht 80:2000; Schmelzer & Sesselmann, 2010; Vahs, 2002).

2.1.1 Kernprozesse vs. Supportprozesse

Für das Facility Management und somit auch für FM in HC ist es wesentlich, zwischen Kern- und Supportprozessen zu differenzieren. Gemäss Osterloh & Frost (2006) können Kern- und Supportprozesse grundsätzlich folgendermassen unterteilt werden:

Kernprozesse

- haben einen wahrnehmbaren Kundennutzen
- sind unternehmensspezifisch
- sind nicht imitier- oder substituierbar

Supportprozesse

- haben nur interne Kunden
- tragen nicht zu einem strategischen Wettbewerbsvorteil bei
- können gebenchmarkt werden
- können theoretisch als eigene Profit Centers ausgestaltet werden

Für den Spitalkontext ist diese generische Prozessbetrachtung nicht ohne weiteres übertragbar. Gerber (2016) hat daher eine spitalspezifische Unterteilung in

- Medizinische Kernleistungen
- Medizinische Supportleistungen
- Strategische Managementleistungen
- Strategische Supportleistungen
- Nicht-medizinischen Supportleistungen

vorgenommen (vgl. Abbildung 5). Diese Unterteilung von Kern- und Supportleistungen wurde für die Erarbeitung des vorliegenden Prozessmodells im Sinne der Prozessbetrachtung übernommen, wobei vorerst auf die 15 nicht-medizinischen Supportleistungen (gelber Bereich in Abbildung 5) fokussiert wurde.

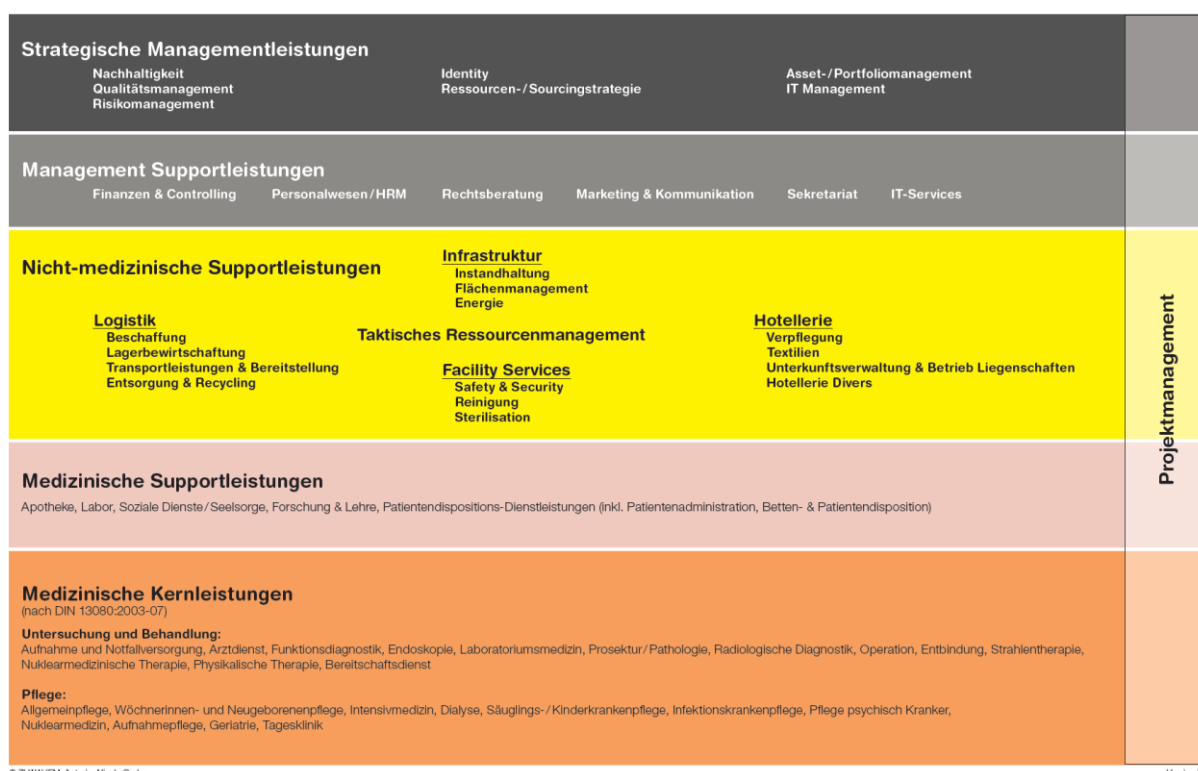


Abbildung 5: Gesamtübersicht Leistungsebenen im Spital Version 3.0 (Gerber, 2016)

2.1.2 Grundlagen der Prozessstrukturierung

Als Vorgehen bei der Prozessstrukturierung wird empfohlen, einen (Geschäfts)Prozess erstens in Teilprozesse und anschliessend in Prozessschritte zu unterteilen (Fritsche & Herrmann, 2009; Schmelzer & Sesselmann, 2010).

May (2013) empfiehlt zudem als Grundlage für eine systematische Zuordnung der Prozesse Verwendung des Deming Cycles. Der Deming Cycle hat folgende vier Stufen, welche sich wiederholen (The W. Edwards Deming Institute, 2016):

Plan: Zielidentifikation, Theorieformulierung, Definition von Erfolgsmesskriterien und Aktionsplan.

Do: Umsetzung des Plans

Study: Resultate-Überwachung zwecks Erfolgskontrolle oder Problembehandlung resp. Verbesserungsbedarf.

Act: Integration des Gelernten zwecks Zielanpassung, Methodenänderung oder Theorieumformulierung.

Für die vorliegende Arbeit wurden diese Prinzipien und Vorgehen befolgt und systematisch umgesetzt (vgl. Metamodell, Abbildung 6).

2.2 (Prozess)Modelle und Metamodelle

Zum Verständnis der im Zusammenhang mit der Entwicklung des Prozessmodells stehenden Terminologien werden in diesem Kapitel auf Basis der Literatur kurz die Begriffe Modelle, Meta-Modelle, Prozessmodelle, Modellierungssprachen und die Grundsätze ordnungsmässiger Modellierung dargelegt.

2.2.1 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. auch Kapitel Modelle in RemoS (Gerber & Hofer, 2016) und in KenkaS (Gerber et al., 2016c).

2.2.2 Meta-Modelle

Meta-Modelle sind abstrakte Systeme, welche die Strukturen, die Syntax und Beziehungsregeln von Modellen beschreiben/definieren und somit die (theoretische) Grundlagen zur Modellierung schaffen. Das bedingt, dass die (Basis)Modelle dem Meta-Modell entsprechen müssen (DIN-Fachbericht 50:1996; Kruse, 1996; Hars, 1994).

Für die Entwicklung der Prozessmodelle der 15 Fachbereiche war es nötig, ein einheitliches Prozess-Meta-Modell zu definieren. Es wird ab Kapitel 3.3 beschrieben und in den Kapiteln 3.6 und 3.7 dargestellt.

2.2.3 Prozessmodelle

Ein Prozessmodell

- ist ein allgemeines Modell in Bezug auf Prozesse
- kann aus mehreren Teilmodellen bestehen
- enthält in Bezug auf Inhalt und Zielgruppe unterschiedliche Perspektiven auf Abläufe
- kann u. a. eingesetzt werden für Organisationsgestaltung (prozessorientierte Reorganisation, kontinuierliches Prozessmanagement, Benchmarking, Wissensmanagement) und Anwendungssystemgestaltung (Auswahl von ERP-Software, Workflowmanagement, Simulation)

(Becker et al., 2012; DIN-Fachbericht 80:2000; Prilla, 2010; Rosemann, 1996)

Die einzelnen Prozessmodelle der 15 Fachbereiche sind in den Kapiteln 3.8 – 3.22 dargestellt und erläutert.

2.2.4 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 & Hofer, 2016 und KenkaS, Gerber et al., 2016c)

Im vorliegenden Fall wurde eine informal-grafische Modellierungssprache gewählt.

2.2.5 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.

(vgl. auch Kapitel Grundsätze ordnungsmässiger Modellierung in RemoS, Gerber & Hofer, 2016 und KenkaS, Gerber et al., 2016c)

Da Modelle aus spezifischen Perspektiven erstellt werden, muss im Einzelfall entschieden werden, inwieweit sie angemessen sind (vgl. Kapitel 3.5).

3. PromoS – Prozessmodell für nicht-medizinische Supportleistungen in Spitälern

In diesem Kapitel werden die vorgenommenen Schritte und gewählten Prinzipien der Modellerstellung und die Inhalte des Modells erläutert. Zudem wird eine vorläufige Validierung vorgenommen.

3.1. Umfang der Geschäftsprozesse

Im vorliegenden Fall ist der Modellierungszusammenhang die Geschäftsprozesse im Bereich der nicht-medizinischen Supportleistungen in Spitälern basierend auf LemoS 3.0 (Gerber, 2016) in Abbildung 1:

- Beschaffung
- Lagerbewirtschaftung
- Transportleistungen & Bereitstellung
- Entsorgung & Recycling
- Instandhaltung
- Flächenmanagement
- Energie
- Safety
- Security
- Reinigung
- Sterilisation
- Verpflegung
- Textilien
- Unterkunftsverwaltung & Betrieb Liegenschaften
- Hotellerie Divers

3.2. Vorgehen der Modellierung

Bei der Entwicklung des Prozessmodells wurde ein kombiniertes top-down- / bottom-up-Vorgehen gewählt: Einerseits wurde in der Literatur nach bestehenden Prozessdefinitionen in den oben beschriebenen Fachbereichen und im FM-Kontext (z. B. IFMA Schweiz – ProLeMo, 2007 oder SN EN 15221-5:2011) gesucht und andererseits wurden bestehende Prozessdefinitionen bei den Partnerspitälern und Wirtschaftspartnern gesammelt. Alle Angaben wurden in einer Excelliste erfasst. Dabei wurde klar, dass eine Systematik für die Sortierung der Angaben entwickelt werden musste. Dabei wurde in diversen Experten-Runden entschieden, auf den bewährten Deming Cycle mit den flexibel gestaltbaren Teilprojektphasen Plan, Do, Study und Act aufzubauen (vgl. Kapitel 2.1.2), diesen als Grundlage für das für alle Fachbereiche gültige Metamodell zu verwenden und pro Fachbereich die einzelnen Prozessschritte entsprechend zuzuordnen. Zur Umsetzung wurde eine informal-grafische Modellierungssprache gewählt.

3.3. Erklärung des Meta-Modells

Der **Supportprozess** ist die höchste Ebene. Jeder Supportprozess entspricht dem jeweiligen Fachgebiet innerhalb der nicht-medizinischen Supportleistungen in Spitälern. Insgesamt werden somit 15 Supportprozesse nach dem Metamodell in Abbildung 6 abgebildet. Jeder Supportprozess hat mindestens 4 Teilprozesse.

Teilprozesse ermöglichen die Unterteilung in unterschiedliche Phasen; das Modell folgt für alle Supportprozesse dem Deming-Cycle Plan-Do-Study-Act:

- Im Plan-Teilprozess ist immer die (taktische) Planung des Supportprozesses beschrieben; kommt immer genau einmal vor und hat mind. zwei Prozessschritte.

- Im Do-Teil werden die Durchführungs-Teilprozesse aufgeführt; kommen je nach Fachgebiet 1 – n Mal vor und haben 1 – n Prozessschritte.
- Der Study-Teilprozess ist immer die Nachbearbeitung/Dokumentation des Supportprozesses; kommt immer genau 1 Mal vor und hat mind. 2 Prozessschritte.
- Im Act-Teilprozess werden die Massnahmen-Aktivitäten beschrieben; kommt immer genau 1 Mal vor und hat mind. 1 Prozessschritt.

Die unterschiedlichen Phasen werden farblich mit abgestuften Gelb-Tönen unterschieden.

Die **Prozessschritte** beschreiben Tätigkeiten/Aktivitäten. Pro Teilprozess sind 1 – n Prozessschritte möglich.

Die **Messpunkte** dienen der Definition von Kennzahlen. Messpunkte sind an all den dargestellten Punkten möglich, aber nicht zwingend.

Durch [->...] wird auf die **Schnittstelle zu einem anderen Supportprozess** hingewiesen.

Das Metamodell wird in Abbildung 6 dargestellt und ausgeführt.

Um der Zielsetzung der Integration von LekaS (Gerber & Läubli, 2015) gerecht zu werden, wurde zudem eine entsprechende Ebene eingefügt, wie in Abbildung 7 ersichtlich.

Mit dem LekaS Output wird auf die ergebnisorientierte Leistung im Leistungskatalog für nicht-medizinische Supportleistungen in Spitälern (LekaS) hingewiesen. Die Angaben können entweder den gesamten Supportprozess betreffen oder einzelne Teilprozesse.

3.4. Hinweise zu den einzelnen Modell-Darstellungen

Im obersten Prozesspfeil wird der jeweilige Supportprozess (= Fachbereich in KenkaS, Gerber et al., 2016c) dargestellt.

Die unterschiedlichen Phasen Plan – Do – Study – Act werden anhand des Metamodells mit unterschiedlichen Gelbtönen unterschieden. Jedem Teilprozess ist gemäss Metamodell-Definition mindestens ein Prozessschritt zugeordnet.

Wichtig ist, dass die aufgelisteten Prozessschritte **keine zwingende Reihenfolge** darstellen! Das Modell definiert zwecks Abgrenzung für die Kennzahlenerhebung nur die Prozessschritte, welche in die einzelnen Teilprozesse gehören; es ist explizit nicht als Workflow-Darstellung mit vorgegebenen Abläufen zu verstehen!

3.5. Evaluation des Prozessmodells

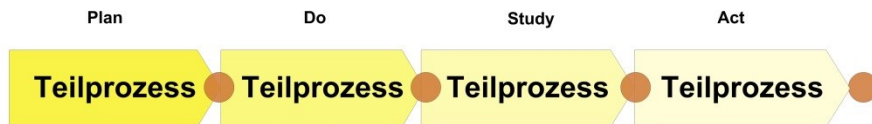
Wie in Kapitel 1.5 dargelegt, kann momentan vorerst eine vorläufige Validierung des Modells anhand der G ordnungsmässiger Modellierung vorgenommen werden:

Die Erarbeitung zusammen mit der Praxis erhöht die Wahrscheinlichkeit, dass der Grundsatz der Relevanz und der Grundsatz 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 KenkaS, Gerber et al., 2016c und ApplikaS, Gerber et al., 2016a), muss aber nach Einführung in die Praxis nochmals 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.

3.6. Metamodell

Prozess-Meta-Modell mit KPI-Messpunkten

Darstellung



Erklärung

Entspricht dem jeweiligen Fachgebiet innerhalb der nicht-medizinischen Supportleistungen in Spitälern – insgesamt 15 Supportprozesse.

Jeder Supportprozess hat mind. 4 Teilprozesse.

Teilprozesse ermöglichen die Unterteilung in unterschiedliche Phasen; das Modell folgt für alle Supportprozesse dem Deming-Cycle Plan-Do-Study-Act.

- Im Plan-Teilprozess ist immer die (taktische) Planung des Supportprozesses beschrieben; kommt immer genau 1 Mal vor und hat mind. 2 Prozessschritte.
- Im Do-Teil werden die Durchführungs-Teilprozesse aufgeführt; kommen je nach Fachgebiet 1 – n Mal vor und haben 1 – n Prozessschritte.
- Der Study-Teilprozess ist immer die Nachbearbeitung/ Dokumentation des Supportprozesses; kommt immer genau 1 Mal vor und hat mind. 2 Prozessschritte.
- Im Act-Teilprozess werden die Massnahmen-Aktivitäten beschrieben; kommt immer genau 1 Mal vor und hat mind. 1 Prozessschritt.

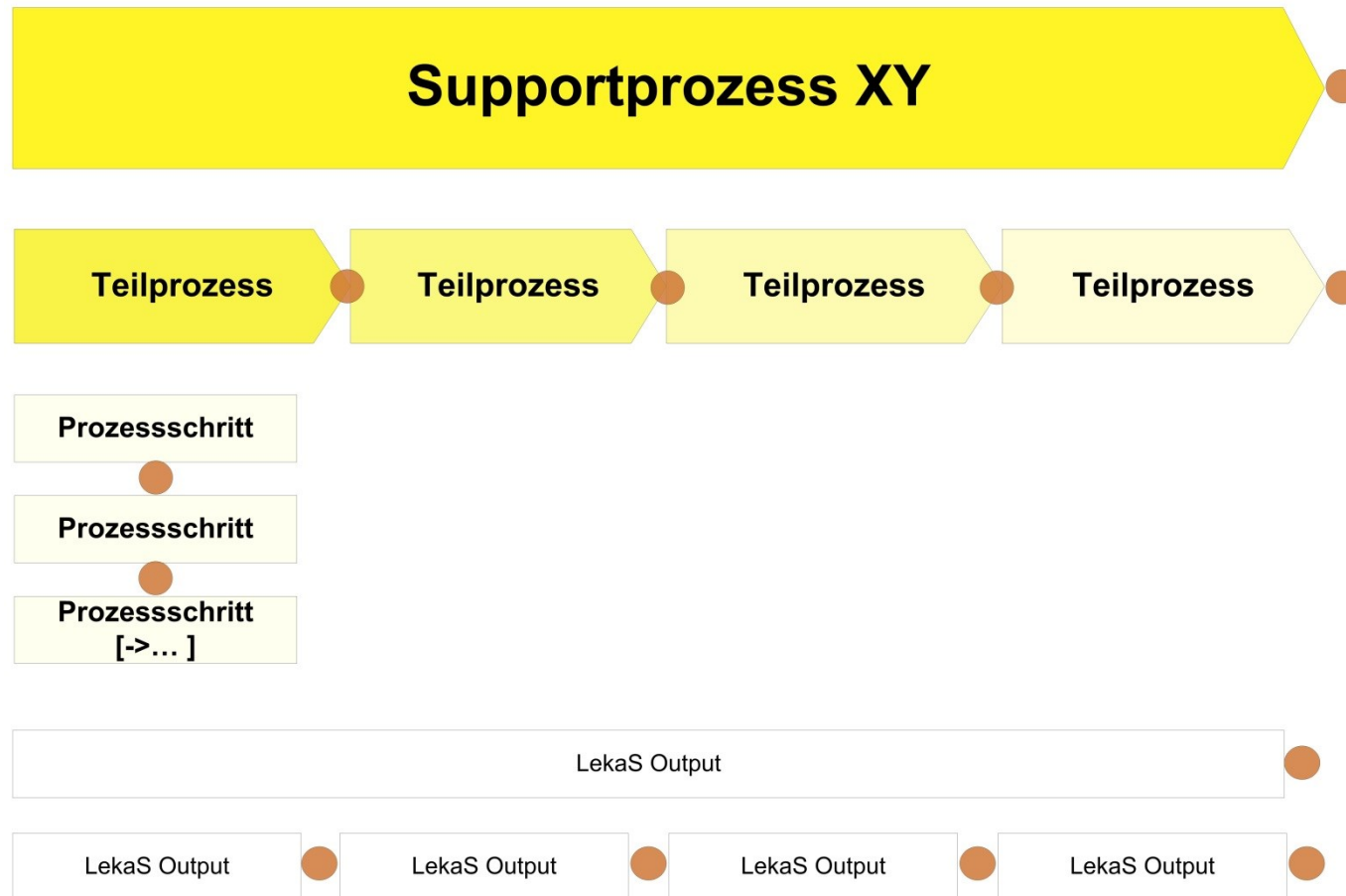
Die Prozessschritte beschreiben Tätigkeiten/Aktivitäten; pro Teilprozess sind 1 – n Prozessschritte möglich.

Die Messpunkte (●) dienen der Definition von Kennzahlen; Messpunkte sind an all den dargestellten Punkten möglich, aber nicht zwingend.

Durch [->...] wird auf die Schnittstelle zu einem anderen Supportprozess hingewiesen.

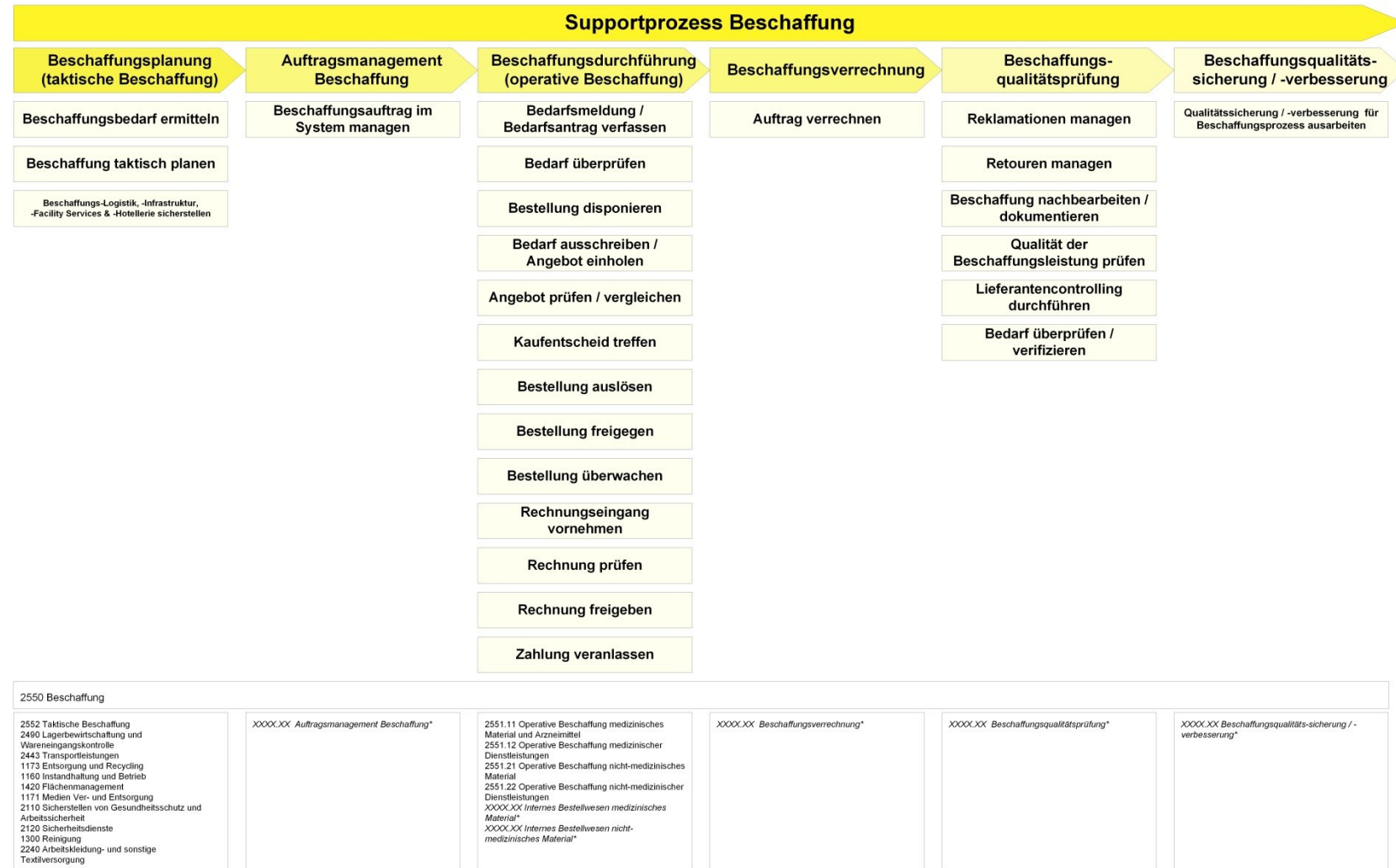
3.7. Metamodell mit Link zu LekaS

Prozess-Meta-Modell mit KPI-Messpunkten mit LekaS-Output-Bezug



Mit dem LekaS Output wird auf die ergebnisorientierte Leistung im Leistungskatalog für nicht-medizinische Supportleistungen in Spitälern (LekaS) hingewiesen. Die Angaben können entweder den gesamten Supportprozess betreffen oder einzelne Teilprozesse.

3.8. Prozessmodell Supportprozess Beschaffung



*Wird in LekaS 2.0 spezifiziert

© ZHAW IFM, Autorinnen: N. Gerber, C. Tschümperlin, S. Hofer

Version 13.12.2016

Abbildung 8: Supportprozess Beschaffung mit entsprechenden Teilprozessen, Prozessschritten und LekaS-Leistungen

Bilddownload optimiert auf A3: https://www.zhaw.ch/storage/lfrm/institute-zentren/ifm/healthcare/_bilder/promos-supportprozess-beschaffung.jpg

Der Supportprozess Beschaffung gehört zum Bereich Logistik (vgl. Abbildung 1) und entspricht dem Fachbereich Beschaffung in KenkaS (Gerber et al., 2016).

Jeder Supportprozess ist in Teilprozesse gemäss dem Deming-Cycle und in die jeweiligen Prozessschritte mit dem Verweis auf die entsprechenden LekaS-Leistungen unterteilt. Der Supportprozess Beschaffung gliedert sich dementsprechend in die **Teilprozesse**

- **Beschaffungsplanung (taktische Beschaffung) (Plan)**
- **Auftragsmanagement Beschaffung (Do)**
- **Beschaffungsdurchführung (operative Beschaffung) (Do)**
- **Beschaffungsverrechnung (Do)**
- **Beschaffungsqualitätsprüfung (Study)**
- **Beschaffungsqualitätssicherung / -verbesserung (Act)**

(vgl. Abbildung 8)

Die entsprechende **LekaS-Leistung** ist:

2500 – Beschaffung

3.8.1. Teilprozess Beschaffungsplanung (taktische Beschaffung) (Plan)

Der Teilprozess Beschaffungsplanung (taktische Beschaffung) beinhaltet die **Prozessschritte**

- **Beschaffungsbedarf ermitteln**
- **Beschaffung taktisch planen**
- **Beschaffungs-Logistik, -Infrastruktur, -Facility Services & -Hotellerie sicherstellen**

(vgl. Abbildung 8)

Die entsprechenden **LekaS-Leistungen** sind:

2552 – Taktische Beschaffung

2490 – Lagerbewirtschaftung und Wareneingangskontrolle

2443 – Transportleistungen

1173 – Entsorgung und Recycling

1160 – Instandhaltung und Betrieb

1420 – Flächenmanagement

1171 – Medien Ver- und Entsorgung

2110 – Sicherstellen von Gesundheitsschutz und Arbeitssicherheit

2120 – Sicherheitsdienste

1300 – Reinigung

2240 – Arbeitskleidung- und sonstige Textilversorgung

(vgl. Abbildung 8)

3.8.2. Teilprozess Auftragsmanagement Beschaffung (Do)

Der Teilprozess Auftragsmanagement Beschaffung beinhaltet den **Prozessschritt**

- **Beschaffungsauftrag im System managen**

(vgl. Abbildung 8)

Die entsprechende **LekaS-Leistung** ist:

XXXX.XX – Auftragsmanagement Beschaffung (Diese Leistung wurde neu definiert; sie wird in LekaS 2.0 die neue Nummerierung erhalten und genau umschrieben werden.)

(vgl. Abbildung 8)

3.8.3. Teilprozess Beschaffungsdurchführung (operative Beschaffung) (Do)

Der Teilprozess Beschaffungsdurchführung (operative Beschaffung) beinhaltet die **Prozessschritte**

- **Bedarfsmeldung/Bedarfsantrag verfassen**
- **Bedarf überprüfen- Bestellung disponieren**
- **Bedarf ausschreiben/Angebot einholen**
- **Angebot prüfen/vergleichen**
- **Kaufentscheid treffen**
- **Bestellung auslösen**
- **Bestellung freigeben**
- **Bestellung überwachen**
- **Rechnungseingang vornehmen**
- **Rechnung prüfen**
- **Rechnung freigeben**
- **Zahlung veranlassen**

(vgl. Abbildung 8)

Die entsprechenden **LekaS-Leistungen** sind:

2551.11 – Operative Beschaffung medizinisches Material und Arzneimittel

2551.12 – Operative Beschaffung medizinischer Dienstleistungen

2551.21 – Operative Beschaffung nicht-medizinisches Material

2551.22 – Operative Beschaffung nicht-medizinischer Dienstleistungen

2553.11 – Internes Bestellwesen medizinisches Material

2553.21 – Internes Bestellwesen nicht-medizinisches Material

(vgl. Abbildung 8)

3.8.4. Teilprozess Beschaffungsverrechnung (Do)

Der Teilprozess Beschaffungsverrechnung beinhaltet den **Prozessschritt**

- **Auftrag verrechnen**

(vgl. Abbildung 8)

Die entsprechende **LekaS-Leistung** ist:

XXXX.XX – Beschaffungsverrechnung (Diese Leistung wurde neu definiert; sie wird in LekaS 2.0 die neue Nummerierung erhalten und genau umschrieben werden.)

(vgl. Abbildung 8)

3.8.5. Teilprozess Beschaffungsqualitätsprüfung (Study)

Der Teilprozess Beschaffungsqualitätsprüfung beinhaltet die **Prozessschritte**

- **Reklamationen managen**
- **Retouren managen**
- **Beschaffung nachbearbeiten/dokumentiere**
- **Qualität der Beschaffungsleistung prüfen**
- **Lieferantencontrolling durchführen**
- **Bedarf überprüfen/verifizieren**

(vgl. Abbildung 8)

Die entsprechenden **LekaS-Leistungen** sind:

XXXX.XX – Beschaffungsqualitätsprüfung (Diese Leistung wurde neu definiert; sie wird in LekaS 2.0 die neue Nummerierung erhalten und genau umschrieben werden.)

(vgl. Abbildung 8)

3.8.6. Teilprozess Beschaffungsqualitätssicherung / -verbesserung (Act)

Der Teilprozess Beschaffungsqualitätssicherung / -verbesserung beinhaltet den **Prozessschritt**

- **Qualitätssicherung / -verbesserung für den Beschaffungsprozess ausarbeiten.**

(vgl. Abbildung 8)

Die entsprechende **LekaS-Leistung** ist:

XXXX.XX – Beschaffungsqualitätssicherung / -verbesserung (Diese Leistung wurde neu definiert; sie wird in LekaS 2.0 die neue Nummerierung erhalten und genau umschrieben werden.)

(vgl. Abbildung 8)

3.9. Prozessmodell Supportprozess Lagerbewirtschaftung



*Wird in LekaS 2.0 spezifiziert

© ZHAW IFM, Autorinnen: N. Gerber, C. Tschümperlin, S. Hofer

Version 13.12.2016

Abbildung 9: Supportprozess Lagerbewirtschaftung mit entsprechenden Teilprozessen, Prozessschritten und LekaS-Leistungen
 Bilddownload optimiert auf A3: https://www.zhaw.ch/storage/lspm/institute-zentren/ifm/healthcare/_bilder/promos-supportprozess-lager.jpg

Der Supportprozess Lagerbewirtschaftung gehört zum Bereich Logistik (vgl. Abbildung 1) und entspricht dem Fachbereich Lagerbewirtschaftung in KenkaS (Gerber et al, 2016).

Jeder Supportprozess ist in Teilprozesse gemäss dem Deming-Cycle und in die jeweiligen Prozessschritte mit dem Verweis auf die entsprechenden LekaS-Leistungen unterteilt. Der Supportprozess Lagerbewirtschaftung gliedert sich dementsprechend in die **Teilprozesse**

- **Lagerbewirtschaftungsplanung (Plan)**
- **Auftragsmanagement Lager (Do)**
- **Lagereingang / Warenannahme (Do)**
- **Lagerung (Do)**
- **Warenkommissionierung (Do)**
- **Lagerbewirtschaftungsverrechnung (Do)**
- **Lagerbewirtschaftungsqualitätsprüfung (Study)**
- **Lagerbewirtschaftungsqualitätssicherung / -verbesserung (Act)**

(vgl. Abbildung 9)

3.9.1. Teilprozess Lagerbewirtschaftungsplanung (Plan)

Der Teilprozess Lagerbewirtschaftungsplanung beinhaltet die **Prozessschritte**

- **Lagerbewirtschaftungsbedarf ermitteln**
- **Lagerbewirtschaftungsmassnahmen taktisch planen**
- **Lager-Logistik, -Infrastruktur, -Facility Services & -Hotellerie sicherstellen**

(vgl. Abbildung 9)

Die entsprechenden **LekaS-Leistungen** sind:

XXXX.XX – Lagerbewirtschaftungsplanung (Diese Leistung wurde neu definiert; sie wird in LekaS 2.0 die neue Nummerierung erhalten und genau umschrieben werden.)

2550 – Beschaffung

2443 – Transportleistungen

1173 – Entsorgung und Recycling

1160 – Instandhaltung und Betrieb

1420 – Flächenmanagement

1171 – Medien Ver- und Entsorgung

2110 – Sicherstellen von Gesundheitsschutz und Arbeitssicherheit

2120 – Sicherheitsdienste

1300 – Reinigung

2240 – Arbeitskleidung- und sonstige Textilversorgung

(vgl. Abbildung 9)

3.9.2. Teilprozess Auftragsmanagement Lager (Do)

Der Teilprozess Auftragsmanagement Lager beinhaltet den **Prozessschritt**

- **Lagerauftrag im System managen**
(vgl. Abbildung 9)

Die entsprechende **LekaS-Leistung** ist:

XXXX.XX – Auftragsmanagement Lager (Diese Leistung wurde neu definiert; sie wird in LekaS 2.0 die neue Nummerierung erhalten und genau umschrieben werden.)

(vgl. Abbildung 9)

3.9.3. Teilprozess Lagereingang / Warenannahme

Der Teilprozess Lagereingang / Warenannahme beinhaltet die **Prozessschritte**

- **Ware entladen**
 - **Ware identifizieren & prüfen**
 - **Ware auspacken**
 - **Wareneingang buchen**
 - **Waren bündeln**
 - **Waren auszeichnen**
 - **Qualität der Ware prüfen**
 - **Prüfbeleg erstellen**
 - **Ware transportieren** (Schnittstelle zu Supportprozess Transportleistung & Bereitstellung)
- (vgl. Abbildung 9)

Die entsprechende **LekaS-Leistung** ist:

2490.10 – Wareneingangskontrolle

(vgl. Abbildung 9)

3.9.4. Teilprozess Lagerung

Der Teilprozess Lagerung beinhaltet die **Prozessschritte**

- **Ware einlagern**
- **Ware verteilen**
- **Lager verwalten**
- **Ware umlagern**
- **Inventur führen**
- **Ware umbuchen**

- **Leitstand managen**
- **Nachschub anfordern**

(vgl. Abbildung 9)

Die entsprechenden **LekaS-Leistungen** sind:

XXXX.XX – Lagerbewirtschaftung medizinisches Material (Diese Leistung wurde neu definiert; sie wird in LekaS 2.0 die neue Nummerierung erhalten und genau umschrieben werden.)

XXXX.XX – Lagerbewirtschaftung nicht-medizinisches Material (Diese Leistung wurde neu definiert; sie wird in LekaS 2.0 die neue Nummerierung erhalten und genau umschrieben werden.)

(vgl. Abbildung 9)

3.9.5. Teilprozess Warenkommissionierung

Der Teilprozess Warenkommissionierung beinhaltet die **Prozessschritte**

- **Bestellung verarbeiten**
- **Ware bereitstellen**
- **Bestellung kommissionieren**
- **Warentransport vorbereiten**
- **Lieferung kontrollieren**

(vgl. Abbildung 9)

Die entsprechenden **LekaS-Leistungen** sind:

XXXX.XX – Kommissionierung medizinisches Material (Diese Leistung wurde neu definiert; sie wird in LekaS 2.0 genau umschrieben werden.)

XXXX.XX – Kommissionierung nicht-medizinisches Material (Diese Leistung wurde neu definiert; sie wird in LekaS 2.0 genau umschrieben werden.)

(vgl. Abbildung 9)

3.9.6. Teilprozess Lagerbewirtschaftungsverrechnung

Der Teilprozess Lagerbewirtschaftungsverrechnung beinhaltet den **Prozessschritt**

- **Auftrag verrechnen**

(vgl. Abbildung 9)

Die entsprechende **LekaS-Leistung** ist:

XXXX.XX – Lagerbewirtschaftungsverrechnung (Diese Leistung wurde neu definiert; sie wird in LekaS 2.0 die neue Nummerierung erhalten und genau umschrieben werden.)

(vgl. Abbildung 9)

3.9.7. Teilprozess Lagerbewirtschaftungsqualitätsprüfung

Der Teilprozess Lagerbewirtschaftungsqualitätsprüfung beinhaltet die **Prozessschritte**

- **Lagerbewirtschaftung nachbearbeiten/dokumentieren**
- **Qualität der Lagerleistung prüfen**

(vgl. Abbildung 9)

Die entsprechende **LekaS-Leistung** ist:

2490.40 – Lagerbewirtschaftungsqualitätsprüfung (Diese Leistung wurde neu definiert; sie wird in LekaS 2.0 genau umschrieben werden.)

3.9.8. Teilprozess Lagerbewirtschaftungsqualitätssicherung / -verbesserung

Der Teilprozess Lagerbewirtschaftungsqualitätssicherung / -verbesserung beinhaltet den **Prozessschritt**

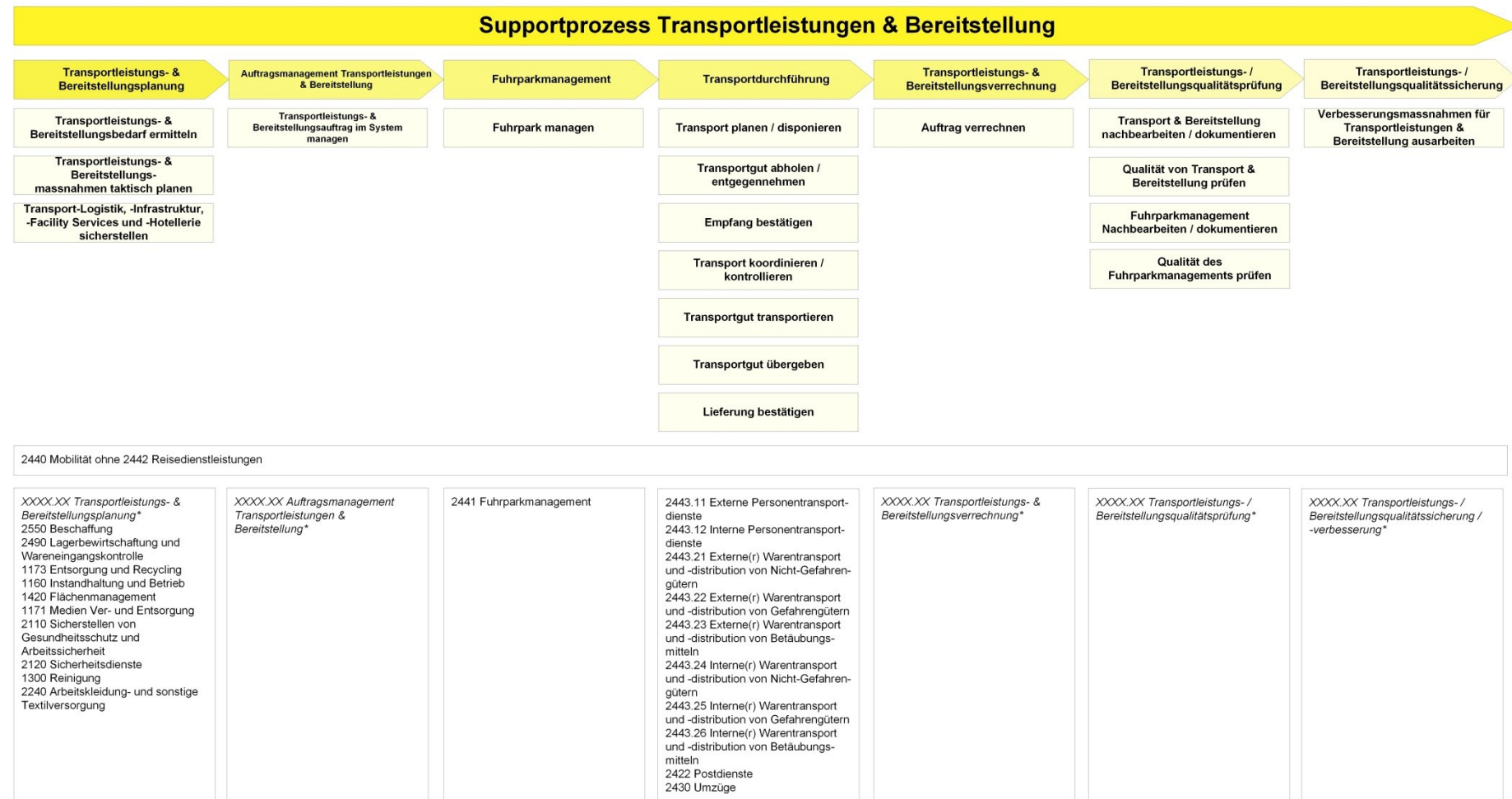
- **Verbesserungsmassnahmen für Lagerbewirtschaftungsprozess ausarbeiten**

(vgl. Abbildung 9)

Die entsprechende **LekaS-Leistung** ist:

XXXX.XX – Lagerbewirtschaftungsqualitätssicherung / -verbesserung (Diese Leistung wurde neu definiert; sie wird in LekaS 2.0 die neue Nummerierung erhalten und genau umschrieben werden.)

3.10. Prozessmodell Supportprozess Transportleistungen & Bereitstellung



*Wird in LekaS 2.0 spezifiziert

© ZHAW IFM, Autorinnen: N. Gerber, C. Tschümperlin, S. Hofer

Version 13.12.2016

Abbildung 10: Supportprozess Transportleistungen & Bereitstellung

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

Der Supportprozess Transportleistungen & Bereitstellung gehört zum Bereich Logistik (vgl. Abbildung 1) und entspricht dem Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung in KenkaS (Gerber et al, 2016).

Jeder Supportprozess ist in Teilprozesse gemäss dem Deming-Cycle und in die jeweiligen Prozessschritte mit dem Verweis auf die entsprechenden LekaS-Leistungen unterteilt. Der Supportprozess Transportleistungen & Bereitstellung gliedert sich dementsprechend in die **Teilprozesse**

- **Transportleistungs- & Bereitstellungsplanung (Plan)**
- **Auftragsmanagement Transportleistungen & Bereitstellung (Do)**
- **Fuhrparkmanagement (Do)**
- **Transportdurchführung (Do)**
- **Transportleistungs- & Bereitstellungsverrechnung (Do)**
- **Transportleistungs- / Bereitstellungsqualitätsprüfung (Study)**
- **Transportleistungs- / Bereitstellungsqualitätssicherung (Act)**

(vgl. Abbildung 10)

3.10.1. Teilprozess Transportleistungs- & Bereitstellungsplanung

Der Teilprozess Transportleistungs- & Bereitstellungsplanung beinhaltet die **Prozessschritte**

- **Transportleistungs- & Bereitstellungsbedarf ermitteln**
- **Transportleistungs- & Bereitstellungsmassnahmen taktisch planen**
- **Transport-Logistik, -Infrastruktur, -Facility Services und -Hotellerie sicherstellen**

(vgl. Abbildung 10)

Die entsprechenden **LekaS-Leistungen** sind:

2550 – Beschaffung

2490 – Lagerbewirtschaftung und Wareneingangskontrolle

1173 – Entsorgung und Recycling

1160 – Instandhaltung und Betrieb

1420 – Flächenmanagement

1171 – Medien Ver- und Entsorgung

2110 – Sicherstellen von Gesundheitsschutz und Arbeitssicherheit

2120 – Sicherheitsdienste

1300 – Reinigung

2240 – Arbeitskleidung- und sonstige Textilversorgung

XXXX.XX – Transportleistungs- & Bereitstellungsplanung (Diese Leistung wurde neu definiert; sie wird in LekaS 2.0 die neue Nummerierung erhalten und genau umschrieben werden.)

3.10.2. Teilprozess Auftragsmanagement Transportleistungen & Bereitstellung

Der Teilprozess Auftragsmanagement Transportleistungen & Bereitstellung beinhaltet den **Prozessschritt**

- **Transportleistungs- & Bereitstellungsauftrag im System managen**

(vgl. Abbildung 10)

Die entsprechende **LekaS-Leistung** ist:

XXXX.XX – Auftragsmanagement Transportleistungen & Bereitstellung (Diese Leistung wurde neu definiert; sie wird in LekaS 2.0 die neue Nummerierung erhalten und genau umschrieben werden.)

(vgl. Abbildung 10)

3.10.3. Teilprozess Fuhrparkmanagement

Der Teilprozess Fuhrparkmanagement beinhaltet den **Prozessschritt**

- **Fuhrpark managen**

(vgl. Abbildung 10)

Die entsprechende **LekaS-Leistung** ist:

2441 – Fuhrparkmanagement

(vgl. Abbildung 10)

3.10.4. Teilprozess Transportdurchführung

Der Teilprozess Transportdurchführung beinhaltet die **Prozessschritte**

- **Transport planen/disponieren**
- **Transportgut abholen/entgegennehmen**
- **Empfang bestätigen**
- **Transport koordinieren/kontrollieren**
- **Transportgut transportieren**
- **Transportgut übergeben**
- **Lieferung bestätigen**

(vgl. Abbildung 10)

Die entsprechenden **LekaS-Leistungen** sind:

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

2422 – Postdienste

2430 – Umzüge

(vgl. Abbildung 10)

3.10.5. Teilprozess Transportleistungs- & Bereitstellungsverrechnung

Der Teilprozess Transportleistungs- & Bereitstellungsverrechnung beinhaltet den **Prozessschritt**

- **Auftrag verrechnen**

(vgl. Abbildung 10)

Die entsprechende **LekaS-Leistung** ist:

XXXX.XX – Transportleistungs- & Bereitstellungsverrechnung (Diese Leistung wurde neu definiert; sie wird in LekaS 2.0 die neue Nummerierung erhalten und genau umschrieben werden.)

3.10.6. Teilprozess Transportleistungs- / Bereitstellungsqualitätsprüfung

Der Teilprozess Transportleistungs- / Bereitstellungsqualitätsprüfung beinhaltet die **Prozessschritte**

- **Transport & Bereitstellung nachbearbeiten/dokumentieren**
- **Qualität von Transport & Bereitstellung prüfen**
- **Fuhrparkmanagement nachbearbeiten/dokumentieren**
- **Qualität des Fuhrparkmanagements prüfen**

(vgl. Abbildung 10)

Die entsprechende **LekaS-Leistung** ist:

XXXX.XX – Transportleistungs- / Bereitstellungsqualitätsprüfung (Diese Leistung wurde neu definiert; sie wird in LekaS 2.0 die neue Nummerierung erhalten und genau umschrieben werden.)

3.10.7. Teilprozess Transportleistungs- / Bereitstellungsqualitätssicherung

Der Teilprozess Transportleistungs- / Bereitstellungsqualitätssicherung beinhaltet den **Prozessschritt**

- **Verbesserungsmassnahmen für Transportleistungen und Bereitstellung ausarbeiten**

(vgl. Abbildung 10)

Die entsprechende **LekaS-Leistung** ist:

XXXX.XX – Transportleistungs- / Bereitstellungsqualitätssicherung (Diese Leistung wurde neu definiert; sie wird in LekaS 2.0 die neue Nummerierung erhalten und genau umschrieben werden.)

3.11. Prozessmodell Supportprozess Entsorgung & Recycling



*Wird in LekaS 2.0 spezifiziert

© ZHAW IFM, Autorinnen: N. Gerber, C. Tschümperlin, S. Hofer

Version 13.12.2016

Abbildung 11: Supportprozess Entsorgung & Recycling mit entsprechenden Teilprozessen, Prozessschritten und LekaS-Leistungen
 Bilddownload optimiert auf A3: https://www.zhaw.ch/storage/lsfm/institute-zentren/ifm/healthcare/_bilder/promos-supportprozess-entsorgung-recycling.jpg

Der Supportprozess Entsorgung & Recycling gehört zum Bereich Logistik (vgl. Abbildung 1) und entspricht dem Fachbereich Entsorgung & Recycling in KenkaS (Gerber et al, 2016).

Jeder Supportprozess ist in Teilprozesse gemäss dem Deming-Cycle und in die jeweiligen Prozessschritte mit dem Verweis auf die entsprechenden LekaS-Leistungen unterteilt. Der Supportprozess Entsorgung & Recycling gliedert sich dementsprechend in die **Teilprozesse**

- **Entsorgungs- & Recyclingplanung (Plan)**
- **Auftragsmanagement Entsorgung & Recycling (Do)**
- **Wertstoffsammlung (Do)**
- **Entsorgungsdurchführung (Do)**
- **Wertstoff/Abfallabtransport (Do)**
- **Entsorgungs- & Recyclingverrechnung (Do)**
- **Entsorgungs- & Recyclingqualitätsprüfung (Study)**
- **Entsorgungs- & Recyclingqualitätssicherung / -verbesserung (Act)**

(vgl. Abbildung 11)

3.11.1. Teilprozess Entsorgungs- & Recyclingplanung

Der Teilprozess Entsorgungs- & Recyclingplanung beinhaltet die **Prozessschritte**

- **Entsorgungs- & Recyclingbedarf ermitteln**
- **Entsorgungs- und Recyclingmassnahmen taktisch planen**

(vgl. Abbildung 11)

Die entsprechenden **LekaS-Leistungen** sind:

2550 – Beschaffung

2490 – Lagerbewirtschaftung und Wareneingangskontrolle

2443 – Transportleistungen

1160 – Instandhaltung und Betrieb

1420 – Flächenmanagement

1171 – Medien Ver- und Entsorgung

2110 – Sicherstellen von Gesundheitsschutz und Arbeitssicherheit

2120 – Sicherheitsdienste

1300 – Reinigung

2240 – Arbeitskleidung- und sonstige Textilversorgung

XXXX.XX – Entsorgungs- & Recyclingplanung (Diese Leistung wurde neu definiert; sie wird in LekaS 2.0 die neue Nummerierung erhalten und genau umschrieben werden.)

(vgl. Abbildung 11)

3.11.2. Teilprozess Auftragsmanagement Entsorgung & Recycling

Der Teilprozess Auftragsmanagement Entsorgung & Recycling beinhaltet den **Prozessschritt**

- **Entsorgungs- & Recyclingauftrag im System managen**
(vgl. Abbildung 11)

Die entsprechende **LekaS-Leistung** ist:

XXXX.XX – Auftragsmanagement Entsorgung & Recycling (Diese Leistung wurde neu definiert; sie wird in LekaS 2.0 die neue Nummerierung erhalten und genau umschrieben werden.)

(vgl. Abbildung 11)

3.11.3. Teilprozess Wertstoffsammlung

Der Teilprozess Wertstoffsammlung beinhaltet den **Prozessschritt**

- **Wertstoffe sammeln** (Schnittstelle zu Supportprozess Transportleistungen & Bereitstellung)
(vgl. Abbildung 11)

Die entsprechenden **LekaS-Leistungen** sind:

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

2443.22 – Externer(r) Warentransport und -distribution von Gefahrgütern

2443.23 – Externer(r) Warentransport und -distribution von Betäubungsmitteln

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

2443.25 – Interner(r) Warentransport und -distribution von Gefahrgütern

2443.26 – Interner(r) Warentransport und -distribution von Betäubungsmitteln

(vgl. Abbildung 11)

3.11.4. Teilprozess Entsorgungsdurchführung

Der Teilprozess Entsorgungsdurchführung beinhaltet die **Prozessschritte**

- **Wertstoff entgegennehmen**
- **Wertstoff trennen**
- **Wertstoff umschlagen**
- **Wertstoff lagern**
- **Wertstoff aufbereiten**

(vgl. Abbildung 11)

Die entsprechenden **LekaS-Leistungen** sind:

1173.11 – Entsorgung wiederverwertbaren Materialien

1173.12 – Entsorgung Grüngut

1173.13 – Entsorgung Elektroabfälle
 1173.14 – Entsorgung Industrieabfälle
 1173.15 – Entsorgung datenschutzkritischer Dokumente
 1173.21 – Entsorgung unproblematische med. Abfälle (Hauskehricht)
 1173.22 – Entsorgung Nassabfällen
 1173.23 – Entsorgung Körperteilen, Organen + Geweben (Pathologieabfälle)
 1173.24 – Entsorgung Abfällen mit Blut, Exkreten + Sekreten m. Kontaminationsgefahr
 1173.25 – Entsorgung Abfällen mit Verletzungsgefahr / Sharps
 1173.26 – Entsorgung Altmedikamenten
 1173.27 – Entsorgung Zytostatika-Abfällen
 1173.28 – Entsorgung infektiösen Abfällen
 1173.29 – Entsorgung chemischen Abfällen
 1173.30 – Entsorgung radioaktiven Abfällen
 1172.10 – Abwasseraufbereitung und -entsorgung
 (vgl. Abbildung 11)

3.11.5. Teilprozess Wertstoff-/Abfallabtransport

Der Teilprozess Wertstoff-/Abfallabtransport beinhaltet den **Prozessschritt**

- **Wertstoff abtransportieren** (Schnittstelle zu Supportprozess Transportleistungen & Bereitstellung)
 (vgl. Abbildung 11)

Die entsprechenden **LekaS-Leistungen** sind:

2443.21 – Externer(r) Warentransport und -distribution von Nicht-Gefahrgütern
 2443.22 – Externer(r) Warentransport und -distribution von Gefahrgütern
 2443.23 – Externer(r) Warentransport und -distribution von Betäubungsmitteln
 2443.24 – Interner(r) Warentransport und -distribution von Nicht-Gefahrgütern
 2443.25 – Interner(r) Warentransport und -distribution von Gefahrgütern
 2443.26 – Interner(r) Warentransport und -distribution von Betäubungsmitteln
 (vgl. Abbildung 11)

3.11.6. Teilprozess Entsorgungs- & Recyclingverrechnung

Der Teilprozess Entsorgungs- & Recyclingverrechnung beinhaltet den **Prozessschritt**

- **Auftrag verrechnen**
 (vgl. Abbildung 11)

Die entsprechende **LekaS-Leistung** ist:

XXXX.XX – Entsorgungs- & Recyclingverrechnung (Diese Leistung wurde neu definiert; sie wird in LekaS 2.0 die neue Nummerierung erhalten und genau umschrieben werden.)

3.11.7. Teilprozess Entsorgungs- & Recyclingqualitätsprüfung

Der Teilprozess Entsorgungs- & Recyclingqualitätsprüfung beinhaltet die **Prozessschritte**

- **Entsorgung & Recycling nachbearbeiten/dokumentieren**
- **Qualität von Entsorgung & Recycling prüfen**

(vgl. Abbildung 11)

Die entsprechende **LekaS-Leistung** ist:

XXXX.XX – Entsorgungs- & Recyclingqualitätsprüfung (Diese Leistung wurde neu definiert; sie wird in LekaS 2.0 die neue Nummerierung erhalten und genau umschrieben werden.)

3.11.8. Teilprozess Entsorgungs- & Recyclingqualitätssicherung / -verbesserung

Der Teilprozess Entsorgungs- & Recyclingqualitätssicherung / -verbesserung beinhaltet den **Prozessschritt**

- **Verbesserungsmassnahmen für Entsorgung & Recycling ausarbeiten**

(vgl. Abbildung 11)

Die entsprechende **LekaS-Leistung** ist:

XXXX.XX – Entsorgungs- & Recyclingqualitäts-sicherung / -verbesserung (Diese Leistung wurde neu definiert; sie wird in LekaS 2.0 die neue Nummerierung erhalten und genau umschrieben werden.)

3.12. Prozessmodell Supportprozess Instandhaltung



*Wird in LekaS 2.0 spezifiziert

© ZHAW IFM, Autorinnen: N. Gerber, C. Tschümperlin, S. Hofer

Version 13.12.2016

Abbildung 12: Supportprozess Instandhaltung mit entsprechenden Teilprozessen, Prozessschritten und LekaS-Leistungen
 Bilddownload optimiert auf A3: https://www.zhaw.ch/storage/lsfm/institute-zentren/ifm/healthcare/_bilder/promos-supportprozess-instandhaltung.jpg

Der Supportprozess Instandhaltung gehört zum Bereich Infrastruktur (vgl. Abbildung 1) und entspricht dem Fachbereich Instandhaltung in KenkaS (Gerber et al, 2016).

Jeder Supportprozess ist in Teilprozesse gemäss dem Deming-Cycle und in die jeweiligen Prozessschritte mit dem Verweis auf die entsprechenden LekaS-Leistungen unterteilt. Der Supportprozess Instandhaltung gliedert sich dementsprechend in die **Teilprozesse**

- **Instandhaltungsplanung (Plan)**
- **Auftragsmanagement Instandhaltung (Do)**
- **Instandhaltungsdurchführung (Do)**
- **Instandhaltungsverrechnung (Do)**
- **Instandhaltungsqualitätsprüfung (Study)**
- **Instandhaltungsqualitätssicherung / -verbesserung (Act)**

(vgl. Abbildung 12)

3.12.1. Teilprozess Instandhaltungsplanung

Der Teilprozess Instandhaltungsplanung beinhaltet die **Prozessschritte**

- **Instandhaltungsbedarf ermitteln**
- **Instandhaltungsmassnahmen taktisch planen**
- **Instandhaltungs-Logistik, -Infrastruktur, -Facility Services und -Hotellerie sicherstellen**

(vgl. Abbildung 12)

Die entsprechenden **LekaS-Leistungen** sind:

2550 – Beschaffung

2490 – Lagerbewirtschaftung und Wareneingangskontrolle

2443 – Transportleistungen

1173 – Entsorgung und Recycling

1420 – Flächenmanagement

1171 – Medien Ver- und Entsorgung

2110 – Sicherstellen von Gesundheitsschutz und Arbeitssicherheit

2120 – Sicherheitsdienste

1300 – Reinigung

2240 – Arbeitskleidung- und sonstige Textilversorgung

XXXX.XX – Instandhaltungsplanung (Diese Leistung wurde neu definiert; sie wird in LekaS 2.0 die neue Nummerierung erhalten und genau umschrieben werden.)

(vgl. Abbildung 12)

3.12.2. Teilprozess Auftragsmanagement Instandhaltung

Der Teilprozess Auftragsmanagement Instandhaltung beinhaltet den **Prozessschritt**

- **Instandhaltungsauftrag im System managen**

(vgl. Abbildung 12)

Die entsprechende **LekaS-Leistung** ist:

XXXX.XX – Auftragsmanagement Instandhaltung (Diese Leistung wurde neu definiert; sie wird in LekaS 2.0 die neue Nummerierung erhalten und genau umschrieben werden.)

(vgl. Abbildung 12)

3.12.3. Teilprozess Instandhaltungsdurchführung

Der Teilprozess Instandhaltungsdurchführung beinhaltet die **Prozessschritte**

- **Inspektion durchführen**
- **Wartung durchführen**
- **Instandsetzung durchführen**

(vgl. Abbildung 12)

Die entsprechenden **LekaS-Leistungen** sind:

1210 – Betrieb und Instandhaltung von Grundstücken, Standorten und Parzellen

1220 – Betrieb und Instandhaltung zusätzlicher Fläche am Standort

1230 – Betrieb und Instandhaltung von Parkplätzen

1141 – CAFM Bereitstellung und Betrieb

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 medizinisch technischen Betriebseinrichtungen (Diese Leistung wurde neu definiert; sie wird in LekaS 2.0 die neue Nummerierung erhalten und genau umschrieben werden.)

XXXX.XX – Betrieb und Instandhaltung nicht-medizinischer mobiler technischer Sachanlagen (Diese Leistung wurde neu definiert; sie wird in LekaS 2.0 die neue Nummerierung erhalten und genau umschrieben werden.)

1400 – Arbeitsplatzbereitstellung

1430 – Unterhalt Mobiliar

1431 – Innenraumbegrünungsunterhalt

1440 – Kunstwerkeunterhalt

1449.10 – Signaletikunterhalt

1449.20 – Raumschmuckunterhalt

(vgl. Abbildung 12)

3.12.4. Teilprozess Instandhaltungsverrechnung

Der Teilprozess Instandhaltungsverrechnung beinhaltet den **Prozessschritt**

- **Auftrag verrechnen**

(vgl. Abbildung 12)

Die entsprechende **LekaS-Leistung** ist:

XXXX.XX – Instandhaltungsverrechnung (Diese Leistung wurde neu definiert; sie wird in LekaS 2.0 die neue Nummerierung erhalten und genau umschrieben werden.)

(vgl. Abbildung 12)

3.12.5. Teilprozess Instandhaltungsqualitätsprüfung

Der Teilprozess Instandhaltungsqualitätsprüfung beinhaltet die **Prozessschritte**

- **Instandhaltung nachbearbeiten/dokumentieren**
- **Qualität der Instandhaltung prüfen**

(vgl. Abbildung 12)

Die entsprechende **LekaS-Leistung** ist:

XXXX.XX – Instandhaltungsqualitätsprüfung (Diese Leistung wurde neu definiert; sie wird in LekaS 2.0 die neue Nummerierung erhalten und genau umschrieben werden.)

(vgl. Abbildung 12)

3.12.6. Teilprozess Instandhaltungsqualitätssicherung / -verbesserung

Der Teilprozess Instandhaltungsqualitätssicherung / -verbesserung beinhaltet den **Prozessschritt**

- **Verbesserungsmassnahmen für die Instandhaltung ausarbeiten**

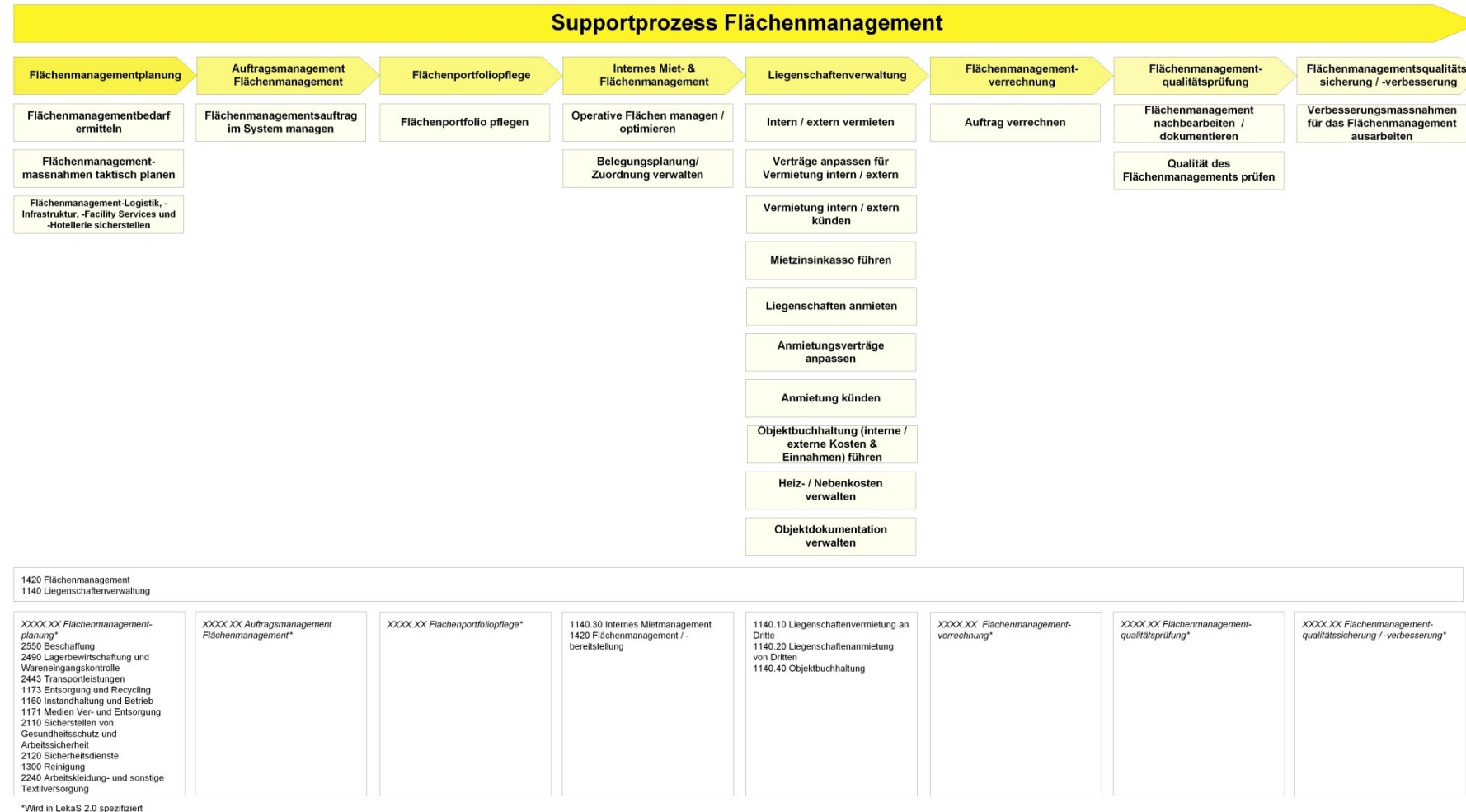
(vgl. Abbildung 12)

Die entsprechende **LekaS-Leistung** ist:

XXXX.XX – Instandhaltungsqualitätssicherung / -verbesserung (Diese Leistung wurde neu definiert; sie wird in LekaS 2.0 die neue Nummerierung erhalten und genau umschrieben werden.)

(vgl. Abbildung 12)

3.13. Prozessmodell Supportprozess Flächenmanagement



© ZHAW IFM, Autorinnen: N. Gerber, C. Tschümperlin, S. Hofer

Version 13.12.2016

Abbildung 13: Supportprozess Flächenmanagement mit entsprechenden Teilprozessen, Prozessschritten und LekaS-Leistungen
 Bilddownload optimiert auf A3: https://www.zhaw.ch/storage/lspm/institute-zentren/ifm/healthcare/_bilder/promos-supportprozess-flaechenmanagement.jpg

Der Supportprozess Flächenmanagement gehört zum Bereich Infrastruktur (vgl. Abbildung 1) und entspricht dem Fachbereich Flächenmanagement in KenkaS (Gerber et al, 2016).

Jeder Supportprozess ist in Teilprozesse gemäss dem Deming-Cycle und in die jeweiligen Prozessschritte mit dem Verweis auf die entsprechenden LekaS-Leistungen unterteilt. Der Supportprozess Flächenmanagement gliedert sich dementsprechend in die **Teilprozesse**

- **Flächenmanagementplanung (Plan)**
- **Auftragsmanagement Flächenmanagement (Do)**
- **Flächenportfoliopflege (Do)**
- **Internes Miet- & Flächenmanagement (Do)**
- **Liegenschaftenverwaltung (Do)**
- **Flächenmanagementverrechnung (Do)**
- **Flächenmanagementqualitätsprüfung (Study)**
- **Flächenmanagementqualitätssicherung / -verbesserung (Act)**

(vgl. Abbildung 13)

3.13.1. Teilprozess Flächenmanagementplanung

Der Teilprozess Flächenmanagementplanung beinhaltet die **Prozessschritte**

- **Flächenmanagementbedarf ermitteln**
- **Flächenmanagementmassnahmen taktisch planen**
- **Flächenmanagement-Logistik, -Infrastruktur, -Facility Services und -Hotellerie sicherstellen**

(vgl. Abbildung 13)

Die entsprechenden **LekaS-Leistungen** sind:

2550 – Beschaffung

2490 – Lagerbewirtschaftung und Wareneingangskontrolle

2443 – Transportleistungen

1173 – Entsorgung und Recycling

1160 – Instandhaltung und Betrieb

1171 – Medien Ver- und Entsorgung

2110 – Sicherstellen von Gesundheitsschutz und Arbeitssicherheit

2120 – Sicherheitsdienste

1300 – Reinigung

2240 – Arbeitskleidung- und sonstige Textilversorgung

XXXX.XX – Flächenmanagementplanung (Diese Leistung wurde neu definiert; sie wird in LekaS 2.0 die neue Nummerierung erhalten und genau umschrieben werden.)

(vgl. Abbildung 13)

3.13.2. Teilprozess Auftragsmanagement Flächenmanagement

Der Teilprozess Auftragsmanagement Flächenmanagement beinhaltet den **Prozessschritt**

- **Flächenmanagementsauftrag im System managen**

(vgl. Abbildung 13)

Die entsprechende **LekaS-Leistung** ist:

XXXX.XX – Auftragsmanagement Flächenmanagement (Diese Leistung wurde neu definiert; sie wird in LekaS 2.0 die neue Nummerierung erhalten und genau umschrieben werden.)

(vgl. Abbildung 13)

3.13.3. Teilprozess Flächenportfoliopflege

Der Teilprozess Flächenportfoliopflege beinhaltet den **Prozessschritt**

- **Flächenportfolio pflegen**

(vgl. Abbildung 13)

Die entsprechende **LekaS-Leistung** ist:

XXXX.XX – Flächenportfoliopflege (Diese Leistung wurde neu definiert; sie wird in LekaS 2.0 die neue Nummerierung erhalten und genau umschrieben werden.)

(vgl. Abbildung 13)

3.13.4. Teilprozess Internes Miet- & Flächenmanagement

Der Teilprozess Internes Miet- & Flächenmanagement beinhaltet die **Prozessschritte**

- **Operative Flächen managen/optimieren**
- **Belegungsplanung/Zuordnung verwalten**

(vgl. Abbildung 13)

Die entsprechenden **LekaS-Leistungen** sind:

1140.30 – Internes Mietmanagement

1420 – Flächenmanagement / -bereitstellung

(vgl. Abbildung 13)

3.13.5. Teilprozess Liegenschaftenverwaltung

Der Teilprozess Liegenschaftenverwaltung beinhaltet die **Prozessschritte**

- **intern/extern vermieten**
- **Verträge anpassen für Vermietung intern/extern**

- Vermietung intern/extern künden
- Mietzinsinkasso führen
- Liegenschaften anmieten
- Anmietungsverträge anpassen
- Anmietung künden
- Objektbuchhaltung (interne/externe Kosten & Einnahmen führen)
- Heiz-/Nebenkosten verwalten
- Objektdokumentation verwalten

(vgl. Abbildung 13)

Die entsprechenden **LekaS-Leistungen** sind:

1140.10 – Liegenschaftenvermietung an Dritte

1140.20 – Liegenschaftenanmietung von Dritten

1140.40 – Objektbuchhaltung

(vgl. Abbildung 13)

3.13.6. Teilprozess Flächenmanagementverrechnung

Der Teilprozess Flächenmanagementverrechnung beinhaltet den **Prozessschritt**

- **Auftrag verrechnen**

(vgl. Abbildung 13)

Die entsprechende **LekaS-Leistung** ist:

XXXX.XX – Flächenmanagementverrechnung (Diese Leistung wurde neu definiert; sie wird in LekaS 2.0 die neue Nummerierung erhalten und genau umschrieben werden.)

(vgl. Abbildung 13)

3.13.7. Teilprozess Flächenmanagementqualitätsprüfung

Der Teilprozess Flächenmanagementqualitätsprüfung beinhaltet die **Prozessschritte**

- **Flächenmanagement nachbearbeiten/dokumentieren**
- **Qualität des Flächenmanagements prüfen**

(vgl. Abbildung 13)

Die entsprechende **LekaS-Leistung** ist:

XXXX.XX – Flächenmanagementqualitätsprüfung (Diese Leistung wurde neu definiert; sie wird in LekaS 2.0 die neue Nummerierung erhalten und genau umschrieben werden.)

(vgl. Abbildung 13)

3.13.8. Teilprozess Flächenmanagementqualitätssicherung / -verbesserung

Der Teilprozess Flächenmanagementqualitätssicherung / -verbesserung beinhaltet den **Prozessschritt**

- **Verbesserungsmassnahmen für das Flächenmanagement ausarbeiten**
(vgl. Abbildung 13)

Die entsprechende **LekaS-Leistung** ist:

XXXX.XX – Flächenmanagementqualitätssicherung / -verbesserung (Diese Leistung wurde neu definiert; sie wird in LekaS 2.0 die neue Nummerierung erhalten und genau umschrieben werden.)

(vgl. Abbildung 13)

3.14. Prozessmodell Supportprozess Energie



© ZHAW IFM, Autorinnen: N. Gerber, C. Tschümperlin, S. Hofer

Version 13.12.2016

Abbildung 14: Supportprozess Energie mit den entsprechenden Teilprozessen, Prozessschritten und LekaS-Leistungen

Bilddownload optimiert auf A3: https://www.zhaw.ch/storage/lfrm/institute-zentren/ifm/healthcare/_bilder/promos-supportprozess-energie.jpg

Der Supportprozess Energie gehört zum Bereich Infrastruktur (vgl. Abbildung xy) und entspricht dem Fachbereich Energie in KenkaS (Gerber et al, 2016).

Jeder Supportprozess ist in Teilprozesse gemäss dem Deming-Cycle und in die jeweiligen Prozessschritte mit dem Verweis auf die entsprechenden LekaS-Leistungen unterteilt. Der Supportprozess Energie gliedert sich dementsprechend in die **Teilprozesse**

- **Energieversorgungsplanung (Plan)**
- **Auftragsmanagement Energieversorgung (Do)**
- **Energiebereitstellung (Do)**
- **Energieversorgungsverrechnung (Do)**
- **Energieversorgungsqualitätsprüfung (Study)**
- **Energieversorgungsqualitätssicherung / -verbesserung (Act)**

(vgl. Abbildung 14)

3.14.1. Teilprozess Energieversorgungsplanung

Der Teilprozess Energieversorgungsplanung beinhaltet die **Prozessschritte**

- **Energiebedarf ermitteln**
- **Energieversorgung taktisch planen**
- **Energieversorgungs-Logistik, -Infrastruktur, -Facility Services und -Hotellerie sicherstellen**

(vgl. Abbildung 14)

Die entsprechenden **LekaS-Leistungen** sind:

2550 – Beschaffung

2490 – Lagerbewirtschaftung und Wareneingangskontrolle

2443 – Transportleistungen

1173 – Entsorgung und Recycling

1160 – Instandhaltung und Betrieb

1420 – Flächenmanagement

2110 – Sicherstellen von Gesundheitsschutz und Arbeitssicherheit

2120 – Sicherheitsdienste

1300 – Reinigung

2240 – Arbeitskleidung- und sonstige Textilversorgung

XXXX.XX – Energieversorgungsplanung (Diese Leistung wurde neu definiert; sie wird in LekaS 2.0 die neue Nummerierung erhalten und genau umschrieben werden.)

(vgl. Abbildung 14)

3.14.2. Teilprozess Auftragsmanagement Energieversorgung

Der Teilprozess Auftragsmanagement Energieversorgung beinhaltet den **Prozessschritt**

- **Energieversorgungsauftrag im System managen**

(vgl. Abbildung 14)

Die entsprechende **LekaS-Leistung** ist:

XXXX.XX – Auftragsmanagement Energieversorgung (Diese Leistung wurde neu definiert; sie wird in LekaS 2.0 die neue Nummerierung erhalten und genau umschrieben werden.)

(vgl. Abbildung 14)

3.14.3. Teilprozess Energiebereitstellung

Der Teilprozess Energiebereitstellung beinhaltet die **Prozessschritte**

- **Energiebereitstellung betreiben**
- **Energiekontrolle durchführen**

(vgl. Abbildung 14)

Die entsprechenden **LekaS-Leistungen** sind:

1171.10 – Wärme

1171.20 – Kälte

1171.30 – Strom

XXXX.XX Dampf (Diese Leistung wurde neu definiert; sie wird in LekaS 2.0 genau umschrieben werden.)

XXXX.XX Medizinialgas (Diese Leistung wurde neu definiert; sie wird in LekaS 2.0 genau umschrieben werden.)

1172 – Wasser

XXXX.XX – Medizinische Medien (Diese Leistung wurde neu definiert; sie wird in LekaS 2.0 genau umschrieben werden.)

(vgl. Abbildung 14)

3.14.4. Teilprozess Energieversorgungsverrechnung

Der Teilprozess Energieversorgungsverrechnung beinhaltet den **Prozessschritt**

- **Auftrag verrechnen**

(vgl. Abbildung 14)

Die entsprechende **LekaS-Leistung** ist:

XXXX.XX – Energieversorgungsverrechnung (Diese Leistung wurde neu definiert; sie wird in LekaS 2.0 die neue Nummerierung erhalten und genau umschrieben werden.)

(vgl. Abbildung 14)

3.14.5. Teilprozess Energieversorgungsqualitätsprüfung

Der Teilprozess Energieversorgungsqualitätsprüfung beinhaltet die **Prozessschritte**

- **Energieversorgung nachbearbeiten/dokumentieren**
- **Qualität der Energieversorgung prüfen**

(vgl. Abbildung 14)

Die entsprechende **LekaS-Leistung** ist:

XXXX.XX – Energieversorgungsqualitätsprüfung (Diese Leistung wurde neu definiert; sie wird in LekaS 2.0 die neue Nummerierung erhalten und genau umschrieben werden.)

(vgl. Abbildung 14)

3.14.6. Teilprozess Energieversorgungsqualitätssicherung / -verbesserung

Der Teilprozess Energieversorgungsqualitätssicherung / -verbesserung beinhaltet den **Prozessschritt**

- **Verbesserungsmassnahmen für die Energieversorgung ausarbeiten**

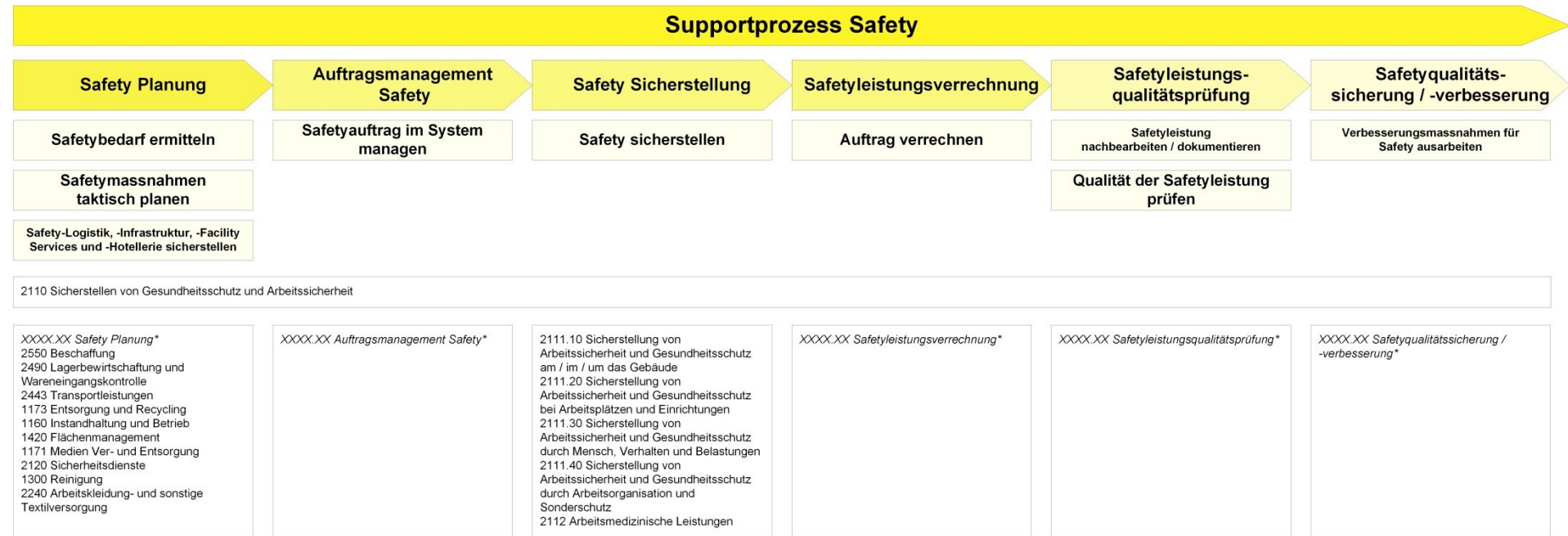
(vgl. Abbildung 14)

Die entsprechende **LekaS-Leistung** ist:

XXXX.XX – Energieversorgungsqualitätssicherung / -verbesserung (Diese Leistung wurde neu definiert; sie wird in LekaS 2.0 die neue Nummerierung erhalten und genau umschrieben werden.)

(vgl. Abbildung 14)

3.15. Prozessmodell Supportprozess Safety



*Wird in LekaS 2.0 spezifiziert

© ZHAW IFM, Autorinnen: N. Gerber, C. Tschümperlin, S. Hofer

Version 13.12.2016

Abbildung 15: Supportprozess Safety mit entsprechenden Teilprozessen, Prozessschritten und LekaS-Leistungen

Bilddownload optimiert auf A3: https://www.zhaw.ch/storage/lfrm/institute-zentren/ifm/healthcare/_bilder/promos-supportprozess-safety.jpg

Der Supportprozess Safety gehört zum Bereich Facility Services (vgl. Abbildung 1) und entspricht dem Fachbereich Safety in KenkaS (Gerber et al, 2016).

Jeder Supportprozess ist in Teilprozesse gemäss dem Deming-Cycle und in die jeweiligen Prozessschritte mit dem Verweis auf die entsprechenden LekaS-Leistungen unterteilt. Der Supportprozess Safety gliedert sich dementsprechend in die **Teilprozesse**

- **Safety Planung (Plan)**
- **Auftragsmanagement Safety (Do)**
- **Safety Sicherstellung (Do)**
- **Safetyleistungsverrechnung (Do)**
- **Safetyleistungsqualitätsprüfung (Study)**
- **Safetyqualitätssicherung / -verbesserung (Act)**

(vgl. Abbildung 15)

3.15.1. Teilprozess Safety Planung

Der Teilprozess Safety Planung beinhaltet die **Prozessschritte**

- **Safetybedarf ermitteln**
- **Safetymassnahmen taktisch planen**
- **Safety-Logistik, -Infrastruktur, -Facility Services und -Hotellerie sicherstellen**

(vgl. Abbildung 15)

Die entsprechenden **LekaS-Leistungen** sind:

2550 – Beschaffung

2490 – Lagerbewirtschaftung und Wareneingangskontrolle

2443 – Transportleistungen

1173 – Entsorgung und Recycling

1160 – Instandhaltung und Betrieb

1420 – Flächenmanagement

1171 – Medien Ver- und Entsorgung

2120 – Sicherheitsdienste

1300 – Reinigung

2240 – Arbeitskleidung- und sonstige Textilversorgung

XXXX.XX – Safety Planung (Diese Leistung wurde neu definiert; sie wird in LekaS 2.0 die neue Nummerierung erhalten und genau umschrieben werden.)

(vgl. Abbildung 15)

3.15.2. Teilprozess Auftragsmanagement Safety

Der Teilprozess Auftragsmanagement Safety beinhaltet den **Prozessschritt**

- **Safetyauftrag im System managen**

(vgl. Abbildung 15)

Die entsprechende **LekaS-Leistung** ist:

XXXX.XX – Auftragsmanagement Safety (Diese Leistung wurde neu definiert; sie wird in LekaS 2.0 die neue Nummerierung erhalten und genau umschrieben werden.)

3.15.3. Teilprozess Safety Sicherstellung

Der Teilprozess Safety Sicherstellung beinhaltet den **Prozessschritt**

- **Safety sicherstellen**

(vgl. Abbildung 15)

Die entsprechenden **LekaS-Leistungen** sind:

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 Sonderschutz

2112 – Arbeitsmedizinische Leistungen

(vgl. Abbildung 15)

3.15.4. Teilprozess Safteyleistungsverrechnung

Der Teilprozess Safteyleistungsverrechnung beinhaltet den **Prozessschritt**

- **Auftrag verrechnen**

(vgl. Abbildung 15)

Die entsprechende **LekaS-Leistung** ist:

XXXX.XX – Safteyleistungsverrechnung (Diese Leistung wurde neu definiert; sie wird in LekaS 2.0 die neue Nummerierung erhalten und genau umschrieben werden.)

(vgl. Abbildung 15)

3.15.5. Teilprozess Safetyleistungsqualitätsprüfung

Der Teilprozess Safetyleistungsqualitätsprüfung beinhaltet die **Prozessschritte**

- **Safetyleistung nachbearbeiten/dokumentieren**
- **Qualität der Safetyleistung prüfen**

(vgl. Abbildung 15)

Die entsprechende **LekaS-Leistung** ist:

XXXX.XX – Safetyleistungsqualitätsprüfung (Diese Leistung wurde neu definiert; sie wird in LekaS 2.0 die neue Nummerierung erhalten und genau umschrieben werden.)

(vgl. Abbildung 15)

3.15.6. Teilprozess Safetyqualitätssicherung / -verbesserung

Der Teilprozess Safetyqualitätssicherung / -verbesserung beinhaltet den **Prozessschritt**

- **Verbesserungsmassnahmen für Safety ausarbeiten**

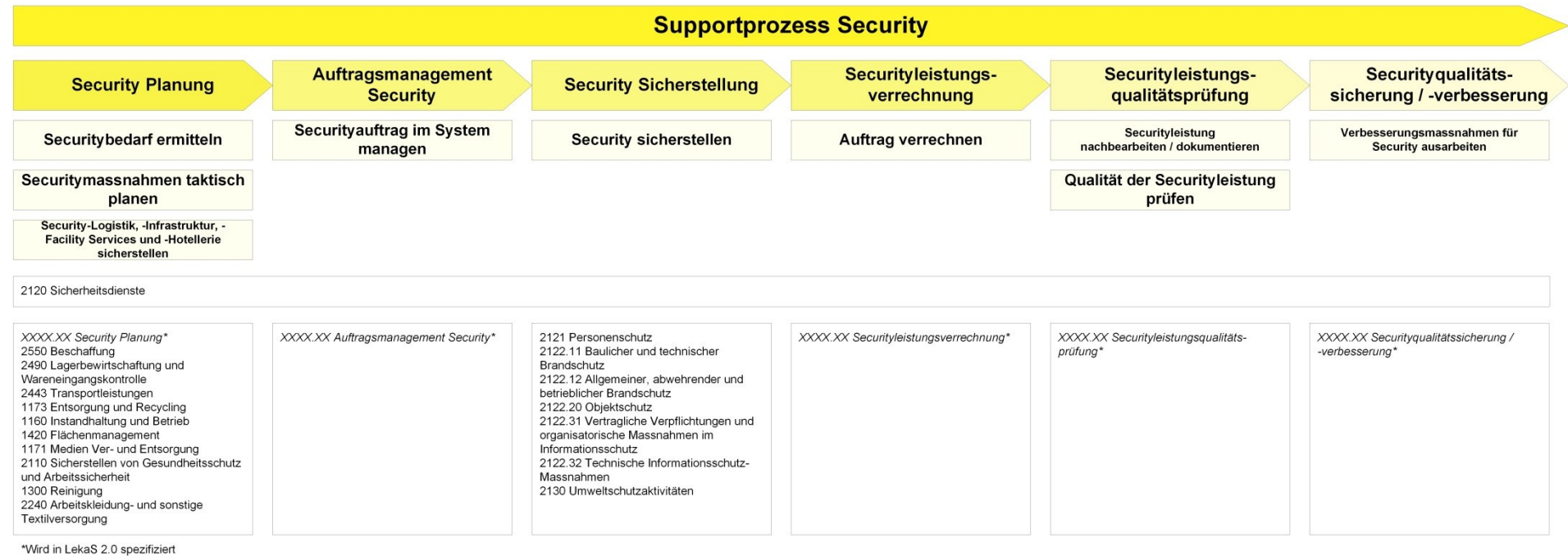
(vgl. Abbildung 15)

Die entsprechende **LekaS-Leistung** ist:

XXXX.XX – Safetyqualitätssicherung / -verbesserung (Diese Leistung wurde neu definiert; sie wird in LekaS 2.0 die neue Nummerierung erhalten und genau umschrieben werden.)

(vgl. Abbildung 15)

3.16. Prozessmodell Supportprozess Security



© ZHAW IFM, Autorinnen: N. Gerber, C. Tschümperlin, S. Hofer

Version 13.12.2016

Abbildung 16: Supportprozess Security mit entsprechenden Teilprozessen, Prozessschritten und LekaS-Leistungen

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

Der Supportprozess Security gehört zum Bereich Facility Services (vgl. Abbildung 1) entspricht dem Fachbereich Security in KenkaS (Gerber et al, 2016).

Jeder Supportprozess ist in Teilprozesse gemäss dem Deming-Cycle und in die jeweiligen Prozessschritte mit dem Verweis auf die entsprechenden LekaS-Leistungen unterteilt. Der Supportprozess Security gliedert sich dementsprechend in die **Teilprozesse**

- **Security Planung (Plan)**
- **Auftragsmanagement Security (Do)**
- **Security Sicherstellung (Do)**
- **Securityleistungsverrechnung (Do)**
- **Securityleistungsqualitätsprüfung (Study)**
- **Securityqualitätssicherung / -verbesserung (Act)**

(vgl. Abbildung 16)

3.16.1. Teilprozess Security Planung

Der Teilprozess Security Planung beinhaltet die **Prozessschritte**

- **Securitybedarf ermitteln**
- **Securitymassnahmen taktisch planen**
- **Security-Logistik, -Infrastruktur, -Facility Services und -Hotellerie sicherstellen**

(vgl. Abbildung 16)

Die entsprechenden **LekaS-Leistungen** sind:

2550 – Beschaffung

2490 – Lagerbewirtschaftung und Wareneingangskontrolle

2443 – Transportleistungen

1173 – Entsorgung und Recycling

1160 – Instandhaltung und Betrieb

1420 – Flächenmanagement

1171 – Medien Ver- und Entsorgung

2110 – Sicherstellen von Gesundheitsschutz und Arbeitssicherheit

1300 – Reinigung

2240 – Arbeitskleidung- und sonstige Textilversorgung

XXXX.XX – Security Planung (Diese Leistung wurde neu definiert; sie wird in LekaS 2.0 die neue Nummerierung erhalten und genau umschrieben werden.)

(vgl. Abbildung 16)

3.16.2. Teilprozess Auftragsmanagement Security

Der Teilprozess Auftragsmanagement Security beinhaltet den **Prozessschritt**

- **Securityauftrag im System managen**

(vgl. Abbildung 16)

Die entsprechende **LekaS-Leistung** ist:

XXXX.XX – Auftragsmanagement Security (Diese Leistung wurde neu definiert; sie wird in LekaS 2.0 die neue Nummerierung erhalten und genau umschrieben werden.)

(vgl. Abbildung 16)

3.16.3. Teilprozess Security Sicherstellung

Der Teilprozess Security Sicherstellung beinhaltet den **Prozessschritt**

- **Security sicherstellen**

(vgl. Abbildung 16)

Die entsprechenden **LekaS-Leistungen** sind:

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

(vgl. Abbildung 16)

3.16.4. Teilprozess Securityleistungsverrechnung

Der Teilprozess Securityleistungsverrechnung beinhaltet den **Prozessschritt**

- **Auftrag verrechnen**

(vgl. Abbildung 16)

Die entsprechende **LekaS-Leistung** ist:

XXXX.XX – Securityleistungsverrechnung (Diese Leistung wurde neu definiert; sie wird in LekaS 2.0 die neue Nummerierung erhalten und genau umschrieben werden.)

(vgl. Abbildung 16)

3.16.5. Teilprozess Securityleistungsqualitätsprüfung

Der Teilprozess Securityleistungsqualitätsprüfung beinhaltet die **Prozessschritte**

- **Securityleistung nachbearbeiten/dokumentieren**
- **Qualität der Securityleistung prüfen**

(vgl. Abbildung 16)

Die entsprechende **LekaS-Leistung** ist:

XXXX.XX Securityleistungsqualitätsprüfung (Diese Leistung wurde neu definiert; sie wird in LekaS 2.0 die neue Nummerierung erhalten und genau umschrieben werden.)

(vgl. Abbildung 16)

3.16.6. Teilprozess Securityqualitätssicherung / -verbesserung

Der Teilprozess Securityqualitätssicherung / -verbesserung beinhaltet den **Prozessschritt**

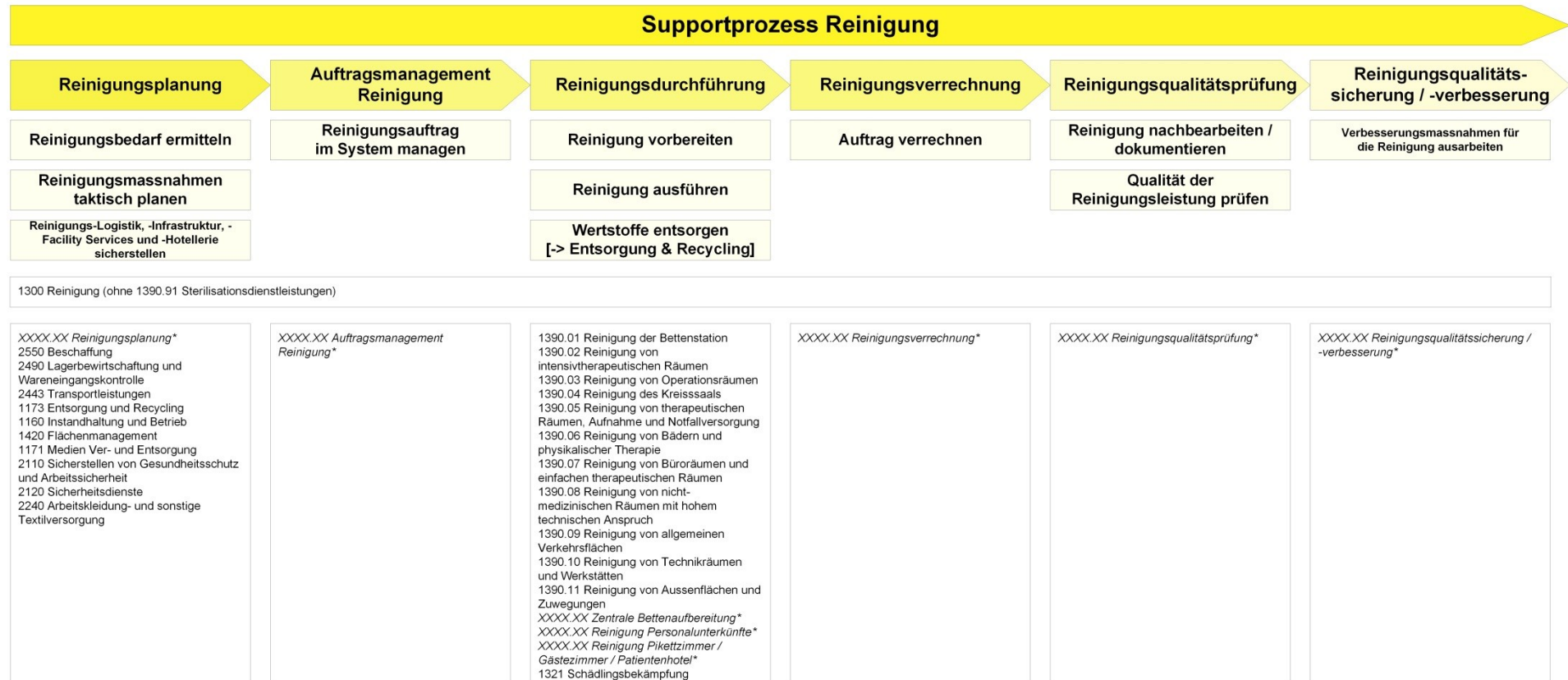
- **Verbesserungsmassnahmen für Security ausarbeiten**

(vgl. Abbildung 16)

Die entsprechende **LekaS-Leistung** ist:

XXXX.XX – Securityqualitätssicherung / -verbesserung (Diese Leistung wurde neu definiert; sie wird in LekaS 2.0 die neue Nummerierung erhalten und genau umschrieben werden.)

3.17. Prozessmodell Supportprozess Reinigung



*Wird in LekaS 2.0 spezifiziert

© ZHAW IFM, Autorinnen: N. Gerber, C. Tschümperlin, S. Hofer

Version 13.12.2016

Abbildung 17: Supportprozess Reinigung mit entsprechenden Teilprozessen, Prozessschritten und LekaS-Leistungen

Bilddownload optimiert auf A3: https://www.zhaw.ch/storage/lfrm/institute-zentren/ifm/healthcare/_bilder/promos-supportprozess-reinigung.jpg

Der Supportprozess Reinigung gehört zum Bereich Facility Services (vgl. Abbildung 1) und entspricht dem Fachbereich Reinigung in KenkaS (Gerber et al, 2016).

Jeder Supportprozess ist in Teilprozesse gemäss dem Deming-Cycle und in die jeweiligen Prozessschritte mit dem Verweis auf die entsprechenden LekaS-Leistungen unterteilt. Der Supportprozess Reinigung gliedert sich dementsprechend in die **Teilprozesse**

- **Reinigungsplanung (Plan)**
- **Auftragsmanagement Reinigung (Do)**
- **Reinigungsdurchführung (Do)**
- **Reinigungsverrechnung (Do)**
- **Reinigungsqualitätsprüfung (Study)**
- **Reinigungsqualitätssicherung / -verbesserung (Act)**

(vgl. Abbildung 17)

3.17.1. Teilprozess Reinigungsplanung

Der Teilprozess Reinigungsplanung beinhaltet die **Prozessschritte**

- **Reinigungsbedarf ermitteln**
- **Reinigungsmassnahmen taktisch planen**
- **Reinigungs-Logistik, -Infrastruktur, -Facility Services und -Hotellerie sicherstellen**

(vgl. Abbildung 17)

Die entsprechenden **LekaS-Leistungen** sind:

2550 – Beschaffung

2490 – Lagerbewirtschaftung und Wareneingangskontrolle

2443 – Transportleistungen

1173 – Entsorgung und Recycling

1160 – Instandhaltung und Betrieb

1420 – Flächenmanagement

1171 – Medien Ver- und Entsorgung

2110 – Sicherstellen von Gesundheitsschutz und Arbeitssicherheit

2120 – Sicherheitsdienste

2240 – Arbeitskleidung- und sonstige Textilversorgung

XXXX.XX – Reinigungsplanung (Diese Leistung wurde neu definiert; sie wird in LekaS 2.0 die neue Nummerierung erhalten und genau umschrieben werden.)

(vgl. Abbildung 17)

3.17.2. Teilprozess Auftragsmanagement Reinigung

Der Teilprozess Auftragsmanagement Reinigung beinhaltet den **Prozessschritt**

- **Reinigungsauftrag im System managen**

(vgl. Abbildung 17)

Die entsprechende **LekaS-Leistung** ist:

XXXX.XX – Auftragsmanagement Reinigung (Diese Leistung wurde neu definiert; sie wird in LekaS 2.0 die neue Nummerierung erhalten und genau umschrieben werden.)

(vgl. Abbildung 17)

3.17.3. Teilprozess Reinigungsdurchführung

Der Teilprozess Reinigungsdurchführung beinhaltet die **Prozessschritte**

- **Reinigung vorbereiten**
- **Reinigung ausführen und Wertstoffe entsorgen (Schnittstelle zu Supportprozess Entsorgung & Recycling)**

(vgl. Abbildung 17)

Die entsprechenden **LekaS-Leistungen** sind:

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 (Diese Leistung wurde neu definiert; sie wird in LekaS 2.0 genau umschrieben werden.)

XXXX.XX – Reinigung Personalunterkünfte (Diese Leistung wurde neu definiert; sie wird in LekaS 2.0 genau umschrieben werden.)

XXXX.XX – Reinigung Pikettzimmer / Gästezimmer / Patientenhotel (Diese Leistung wurde neu definiert; sie wird in LekaS 2.0 genau umschrieben werden.)

1321 – Schädlingsbekämpfung

(vgl. Abbildung 17)

3.17.4. Teilprozess Reinigungsverrechnung

Der Teilprozess Reinigungsverrechnung beinhaltet den **Prozessschritt**

- **Auftrag verrechnen**

(vgl. Abbildung 17)

Die entsprechende **LekaS-Leistung** ist:

XXXX.XX – Reinigungsverrechnung Reinigung (Diese Leistung wurde neu definiert; sie wird in LekaS 2.0 die neue Nummerierung erhalten und genau umschrieben werden.)

(vgl. Abbildung 17)

3.17.5. Teilprozess Reinigungsqualitätsprüfung

Der Teilprozess Reinigungsqualitätsprüfung beinhaltet die **Prozessschritte**

- **Reinigung nachbearbeiten**
- **Qualität der Reinigungsleistung prüfen**

(vgl. Abbildung 17)

Die entsprechende **LekaS-Leistung** ist:

XXXX.XX – Reinigungsqualitätsprüfung (Diese Leistung wurde neu definiert; sie wird in LekaS 2.0 die neue Nummerierung erhalten und genau umschrieben werden.)

(vgl. Abbildung 17)

3.17.6. Teilprozess Reinigungsqualitätssicherung / -verbesserung

Der Teilprozess Reinigungsqualitätssicherung / -verbesserung beinhaltet den **Prozessschritt**

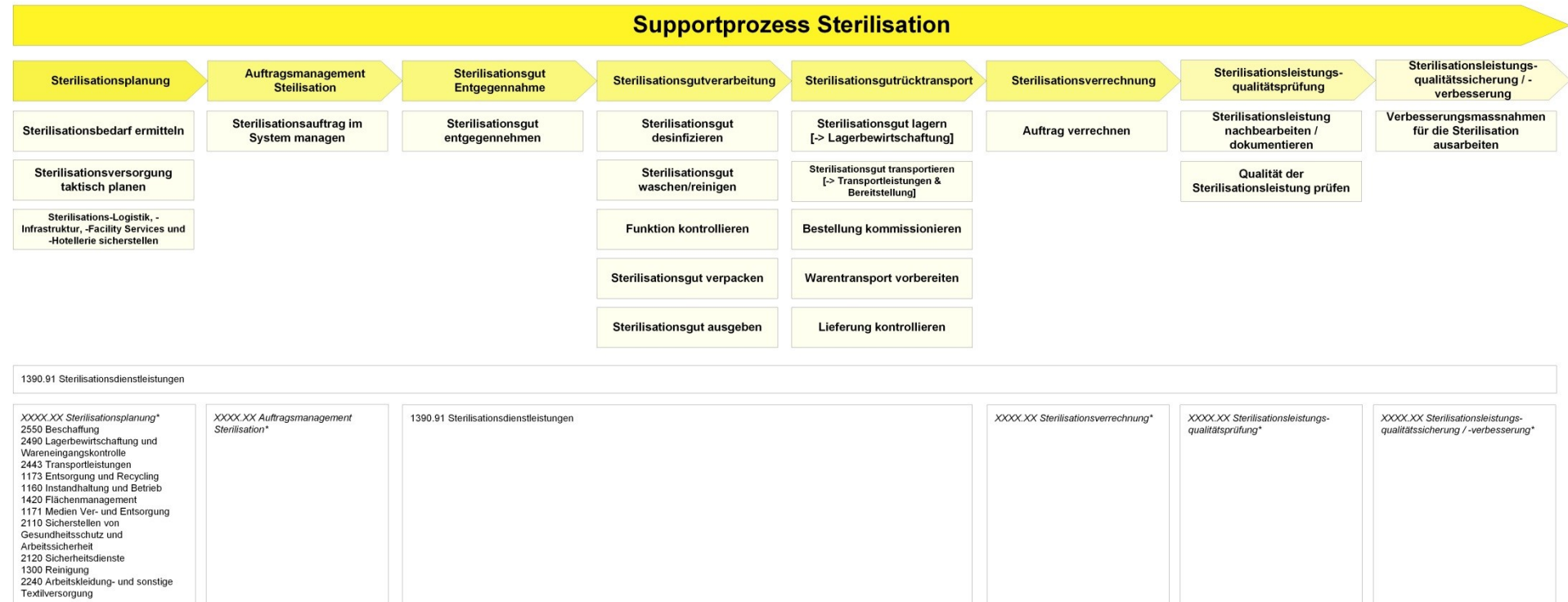
- **Verbesserungsmassnahmen für die Reinigung ausarbeiten**

(vgl. Abbildung 17)

Die entsprechende **LekaS-Leistung** ist:

XXXX.XX – Reinigungsqualitätssicherung / -verbesserung (Diese Leistung wurde neu definiert; sie wird in LekaS 2.0 die neue Nummerierung erhalten und genau umschrieben werden.)

3.18. Prozessmodell Supportprozess Sterilisation



*Wird in LekaS 2.0 spezifiziert

© ZHAW IFM, Autorinnen: N. Gerber, C. Tschümperlin, S. Hofer

Version 13.12.2016

Abbildung 18: Supportprozess Sterilisation mit entsprechenden Teilprozessen, Prozessschritten und LekaS-Leistungen

Bilddownload optimiert auf A3: https://www.zhaw.ch/storage/lfrm/institute-zentren/ifm/healthcare/_bilder/promos-supportprozess-sterilisation.jpg

Der Supportprozess Sterilisation gehört zum Bereich Facility Services (vgl. Abbildung 1) entspricht dem Fachbereich Sterilisation in KenkaS (Gerber et al, 2016).

Jeder Supportprozess ist in Teilprozesse gemäss dem Deming-Cycle und in die jeweiligen Prozessschritte mit dem Verweis auf die entsprechenden LekaS-Leistungen unterteilt. Der Supportprozess Sterilisation gliedert sich dementsprechend in die **Teilprozesse**

- **Sterilisationsplanung (Plan)**
- **Auftragsmanagement Sterilisation (Do)**
- **Sterilisationsgut Entgegennahme (Do)**
- **Sterilisationsgutverarbeitung (Do)**
- **Sterilisationsgut Rücktransport (Do)**
- **Sterilisationsverrechnung (Do)**
- **Sterilisationsleistungsqualitätsprüfung (Study)**
- **Sterilisationsleistungsqualitätssicherung / -verbesserung (Act)**

(vgl. Abbildung 18)

3.18.1. Teilprozess Sterilisationsplanung

Der Teilprozess Sterilisationsplanung beinhaltet die **Prozessschritte**

- **Sterilisationsbedarf ermitteln**
- **Sterilisationsversorgung taktisch planen**
- **Sterilisations-Logistik, -Infrastruktur, -Facility Services und -Hotellerie sicherstellen**

(vgl. Abbildung 18)

Die entsprechenden **LekaS-Leistungen** sind:

2550 – Beschaffung

2490 – Lagerbewirtschaftung und Wareneingangskontrolle

2443 – Transportleistungen

1173 – Entsorgung und Recycling

1160 – Instandhaltung und Betrieb

1420 – Flächenmanagement

1171 – Medien Ver- und Entsorgung

2110 – Sicherstellen von Gesundheitsschutz und Arbeitssicherheit

2120 – Sicherheitsdienste

1300 – Reinigung

2240 – Arbeitskleidung- und sonstige Textilversorgung

XXXX.XX – Sterilisationsplanung (Diese Leistung wurde neu definiert; sie wird in LekaS 2.0 die neue Nummerierung erhalten und genau umschrieben werden.)

(vgl. Abbildung 18)

3.18.2. Teilprozess Auftragsmanagement Sterilisation

Der Teilprozess Auftragsmanagement Sterilisation beinhaltet den **Prozessschritt**

- **Sterilisationsauftrag im System managen**

(vgl. Abbildung 18)

Die entsprechende **LekaS-Leistung** ist:

XXXX.XX – Auftragsmanagement Sterilisation (Diese Leistung wurde neu definiert; sie wird in LekaS 2.0 die neue Nummerierung erhalten und genau umschrieben werden.)

(vgl. Abbildung 18)

3.18.3. Teilprozess Sterilisationsgut Entgegennahme

Der Teilprozess Sterilisationsgut Entgegennahme beinhaltet den **Prozessschritt**

- **Sterilisationsgut entgegennehmen**

(vgl. Abbildung 18)

Die entsprechende **LekaS-Leistung** ist:

1390.91 – Sterilisationsdienstleistungen

(vgl. Abbildung 18)

3.18.4. Teilprozess Sterilisationsgutverarbeitung

Der Teilprozess Sterilisationsgutverarbeitung beinhaltet die **Prozessschritte**

- **Sterilisationsgut desinfizieren**
- **Sterilisationsgut waschen/reinigen**
- **Funktion kontrollieren**
- **Sterilisationsgut verpacken**
- **Sterilisationsgut ausgeben**

(vgl. Abbildung 18)

Die entsprechende **LekaS-Leistung** ist:

1390.91 – Sterilisationsdienstleistungen

(vgl. Abbildung 18)

3.18.5. Teilprozess Sterilisationsgutrücktransport

Der Teilprozess Sterilisationsgutrücktransport beinhaltet die **Prozessschritte**

- **Sterilisationsgut lagern (Schnittstelle zu Supportprozess Lagerbewirtschaftung)**
- **Sterilisationsgut transportieren (Schnittstelle zu Supportprozess Transportleistungen & Bereitstellung)**

(vgl. Abbildung 18)

Die entsprechende **LekaS-Leistung** ist:

1390.91 – Sterilisationsdienstleistungen

(vgl. Abbildung 18)

3.18.6. Teilprozess Sterilisationsverrechnung

Der Teilprozess Sterilisationsverrechnung beinhaltet den **Prozessschritt**

- **Auftrag verrechnen**

(vgl. Abbildung 18)

Die entsprechende **LekaS-Leistung** ist:

XXXX.XX – Sterilisationsverrechnung (Diese Leistung wurde neu definiert; sie wird in LekaS 2.0 die neue Nummerierung erhalten und genau umschrieben werden.)

(vgl. Abbildung 18)

3.18.7. Teilprozess Sterilisationsleistungsqualitätsprüfung

Der Teilprozess Sterilisationsleistungsqualitätsprüfung beinhaltet die **Prozessschritte**

- **Sterilisationsleistung nachbearbeiten**
- **Qualität der Sterilisationsleistung prüfen**

(vgl. Abbildung 18)

Die entsprechenden **LekaS-Leistungen** sind:

XXXX.XX – Sterilisationsleistungsqualitätsprüfung (Diese Leistung wurde neu definiert; sie wird in LekaS 2.0 die neue Nummerierung erhalten und genau umschrieben werden.)

(vgl. Abbildung 18)

3.18.8. Teilprozess Sterilisationsleistungsqualitätssicherung / -verbesserung

Der Teilprozess Sterilisationsleistungsqualitätssicherung / -verbesserung beinhaltet den **Prozessschritt**

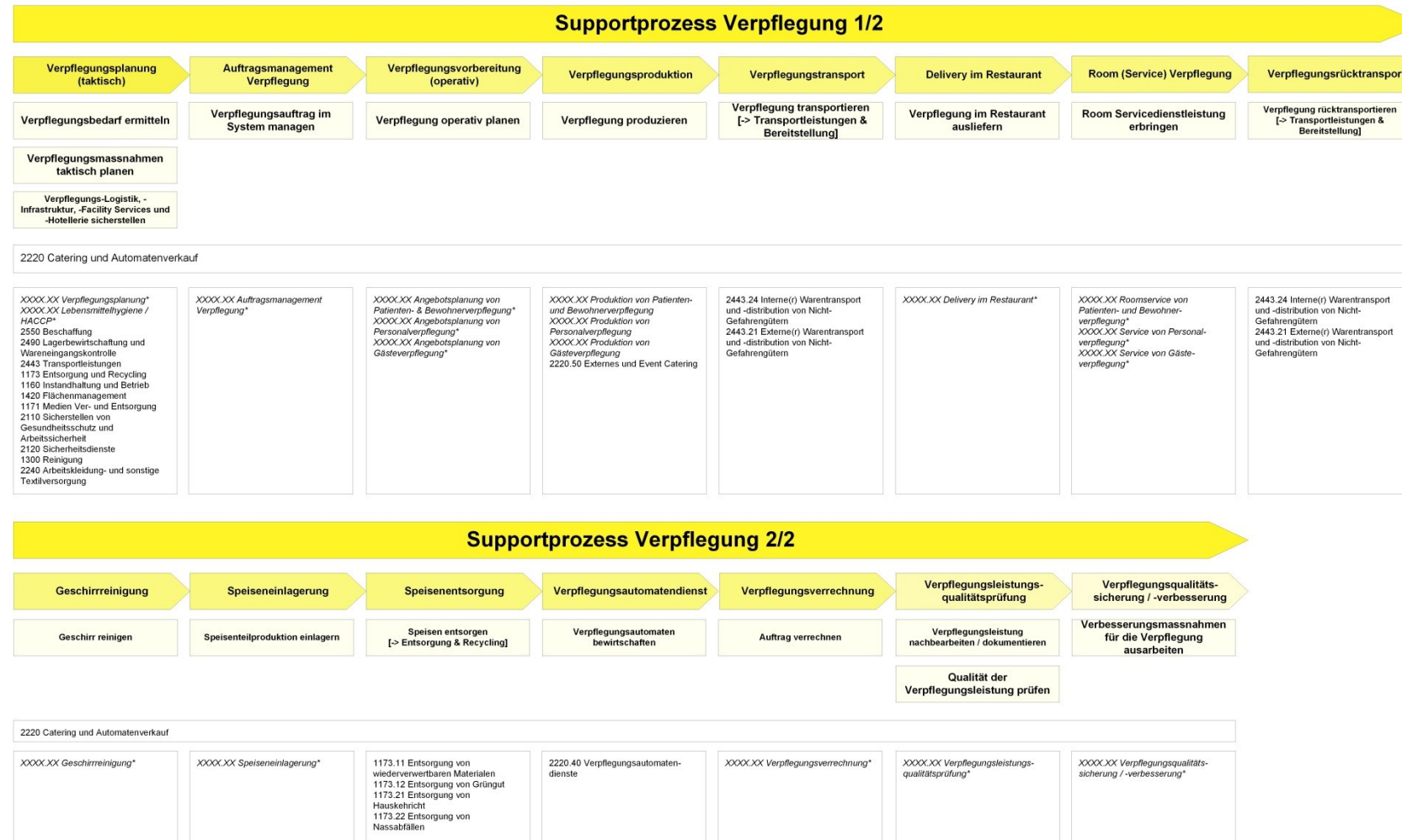
- **Verbesserungsmassnahmen für die Sterilisation ausarbeiten**
(vgl. Abbildung 18)

Die entsprechende **LekaS-Leistung** ist:

XXXX.XX – Sterilisationsleistungsqualitätssicherung / -verbesserung (Diese Leistung wurde neu definiert; sie wird in LekaS 2.0 die neue Nummerierung erhalten und genau umschrieben werden.)

(vgl. Abbildung 18)

3.19. Prozessmodell Supportprozess Verpflegung



*Wird in LekaS 2.0 spezifiziert

© ZHAW IFM, Autorinnen: N. Gerber, C. Tschümperlin, S. Hofer

Version 13.12.2016

Abbildung 19: Supportprozess Verpflegung mit entsprechenden Teilprozessen, Prozessschritten und LekaS-Leistungen

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

Der Supportprozess Verpflegung gehört zum Bereich Hotellerie (vgl. Abbildung 19) und entspricht dem Fachbereich Verpflegung in KenkaS (Gerber et al, 2016).

Jeder Supportprozess ist in Teilprozesse gemäss dem Deming-Cycle und in die jeweiligen Prozessschritte mit dem Verweis auf die entsprechenden LekaS-Leistungen unterteilt. Der Supportprozess Verpflegung ist dementsprechend in die **Teilprozesse**

- **Verpflegungsplanung (taktisch) (Plan)**
- **Auftragsmanagement Verpflegung (Do)**
- **Verpflegungsvorbereitung (operativ) (Do)**
- **Verpflegungsproduktion (Do)**
- **Verpflegungstransport (Do)**
- **Delivery im Restaurant (Do)**
- **Room (Service) Verpflegung (Do)**
- **Verpflegungsrücktransport (Do)**
- **Geschirrrreinigung (Do)**
- **Speiseneinlagerung (Do)**
- **Speisenentsorgung (Do)**
- **Verpflegungsautomatendienst (Do)**
- **Verpflegungsverrechnung (Do)**
- **Verpflegungsleistungsqualitätsprüfung (Study)**
- **Verpflegungsqualitätssicherung / -verbesserung (Act)**

(vgl. Abbildung 19)

3.19.1. Teilprozess Verpflegungsplanung (taktisch)

Der Teilprozess Verpflegungsplanung (taktisch) beinhaltet die **Prozessschritte**

- **Verpflegungsbedarf ermitteln**
- **Verpflegung taktisch planen**
- **Verpflegungs-Logistik, -Infrastruktur, -Facility Services und -Hotellerie sicherstellen**

(vgl. Abbildung 19)

Die entsprechenden **LekaS-Leistungen** sind:

XXXX.XX – Verpflegungsplanung (Diese Leistung wurde neu definiert; sie wird in LekaS 2.0 die neue Nummerierung erhalten und genau umschrieben werden.)

XXXX.XX – Lebensmittelhygiene / HACCP (Diese Leistung wurde neu definiert; sie wird in LekaS 2.0 genau umschrieben werden.)

2550 – Beschaffung

2490 – Lagerbewirtschaftung und Wareneingangskontrolle

2443 – Transportleistungen

1173 – Entsorgung und Recycling

1160 – Instandhaltung und Betrieb
1420 – Flächenmanagement
1171 – Medien Ver- und Entsorgung
2110 – Sicherstellen von Gesundheitsschutz und Arbeitssicherheit
2120 – Sicherheitsdienste
1300 – Reinigung
2240 – Arbeitskleidung- und sonstige Textilversorgung
 (vgl. Abbildung 19)

3.19.2. Teilprozess Auftragsmanagement Verpflegung

Der Teilprozess Auftragsmanagement Verpflegung beinhaltet den **Prozessschritt**

- **Verpflegungsauftrag im System managen**
- (vgl. Abbildung 19)

Die entsprechende **LekaS-Leistung** ist:

XXXX.XX – Auftragsmanagement Verpflegung (Diese Leistung wurde neu definiert; sie wird in LekaS 2.0 die neue Nummerierung erhalten und genau umschrieben werden.)
 (vgl. Abbildung 19)

3.19.3. Teilprozess Verpflegungsvorbereitung (operativ)

Der Teilprozess Verpflegungsvorbereitung (operativ) beinhaltet den **Prozessschritt**

- **Verpflegung operativ planen**
- (vgl. Abbildung 19)

Die entsprechenden **LekaS-Leistungen** sind:

XXXX.XX – Angebotsplanung von Patienten- & Bewohnerverpflegung Verpflegung (Diese Leistung wurde neu definiert; sie wird in LekaS 2.0 genau umschrieben werden.)
XXXX.XX – Angebotsplanung von Personalverpflegung (Diese Leistung wurde neu definiert; sie wird in LekaS 2.0 genau umschrieben werden.)
XXXX.XX – Angebotsplanung von Gästeverpflegung (Diese Leistung wurde neu definiert; sie wird in LekaS 2.0 genau umschrieben werden.)
 (vgl. Abbildung 19)

3.19.4. Teilprozess Verpflegungsproduktion

Der Teilprozess Verpflegungsproduktion beinhaltet den **Prozessschritt**

- **Verpflegung produzieren**
- (vgl. Abbildung 19)

Die entsprechenden **LekaS-Leistungen** sind:

XXXX.XX – Produktion von Patienten- und Bewohnerverpflegung (Diese Leistung wurde neu definiert; sie wird in LekaS 2.0 genau umschrieben werden.)

XXXX.XX – Produktion von Personalverpflegung (Diese Leistung wurde neu definiert; sie wird in LekaS 2.0 genau umschrieben werden.)

XXXX.XX – Produktion von Gästeverpflegung (Diese Leistung wurde neu definiert; sie wird in LekaS 2.0 genau umschrieben werden.)

2220.50 – Externes und Event Catering

(vgl. Abbildung 19)

3.19.5. Teilprozess Verpflegungstransport

Der Teilprozess Verpflegungstransport beinhaltet den **Prozessschritt**

- **Verpflegung transportieren (Schnittstelle zu Supportprozess Transportleistungen & Bereitstellung)**

(vgl. Abbildung 19)

Die entsprechenden **LekaS-Leistungen** sind:

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

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

(vgl. Abbildung 19)

3.19.6. Teilprozess Delivery im Restaurant

Der Teilprozess Delivery im Restaurant beinhaltet den **Prozessschritt**

- **Verpflegung im Restaurant ausliefern**

(vgl. Abbildung 19)

Die entsprechende **LekaS-Leistung** ist:

XXXX.XX – Delivery im Restaurant (Diese Leistung wurde neu definiert; sie wird in LekaS 2.0 die neue Nummerierung erhalten und genau umschrieben werden.)

(vgl. Abbildung 19)

3.19.7. Teilprozess Room (Service) Verpflegung

Der Teilprozess Room (Service) Verpflegung beinhaltet den **Prozessschritt**

- **Room Servicedienstleistung erbringen**

(vgl. Abbildung 19)

Die entsprechenden **LekaS-Leistungen** sind:

2220.12 – Roomservice von Patienten- und Bewohnerverpflegung

2220.22 – Service von Personalverpflegung

2220.32 – Service von Gästeverpflegung

(vgl. Abbildung 19)

3.19.8. Teilprozess Verpflegungsrücktransport

Der Teilprozess Verpflegungsrücktransport beinhaltet den **Prozessschritt**

- **Verpflegung rücktransportieren (Schnittstelle zu Supportprozess Transportleistungen & Bereitstellung).**

(vgl. Abbildung 19)

Die entsprechenden **LekaS-Leistungen** sind:

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

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

(vgl. Abbildung 19)

3.19.9. Teilprozess Geschirreinigung

Der Teilprozess Geschirreinigung beinhaltet den **Prozessschritt**

- **Geschirr reinigen**

(vgl. Abbildung 19)

Die entsprechende **LekaS-Leistung** ist:

XXXX.XX – Geschirreinigung (Diese Leistung wurde neu definiert; sie wird in LekaS 2.0 die neue Nummerierung erhalten und genau umschrieben werden.)

(vgl. Abbildung 19)

3.19.10. Teilprozess Speiseneinlagerung

Der Teilprozess Speiseneinlagerung beinhaltet den **Prozessschritt**

- **Speisenteilproduktion einlagern**

(vgl. Abbildung 19)

Die entsprechenden **LekaS-Leistungen** sind:

XXXX.XX – Speiseneinlagerung (Diese Leistung wurde neu definiert; sie wird in LekaS 2.0 die neue Nummerierung erhalten und genau umschrieben werden.)

(vgl. Abbildung 19)

3.19.11. Teilprozess Speisenentsorgung

Der Teilprozess Speisenentsorgung beinhaltet den **Prozessschritt**

- **Speisen entsorgen (Schnittstelle zu Supportprozess Entsorgung & Recycling)**
(vgl. Abbildung 19)

Die entsprechenden **LekaS-Leistungen** sind:

1173.11 – Entsorgung von wiederverwertbaren Materialien

1173.12 – Entsorgung von Grüngut

1173.21 – Entsorgung von Hauskehricht

1173.22 – Entsorgung von Nassabfällen

(vgl. Abbildung 19)

3.19.12. Teilprozess Verpflegungsautomatendienst

Der Teilprozess Verpflegungsautomatendienst beinhaltet den **Prozessschritt**

- **Verpflegungsautomaten bewirtschaften**
(vgl. Abbildung 19)

Die entsprechenden **LekaS-Leistungen** sind:

2220.40 – Verpflegungsautomatendienste

(vgl. Abbildung 19)

3.19.13. Teilprozess Verpflegungsverrechnung

Der Teilprozess Verpflegungsverrechnung beinhaltet den **Prozessschritt**

- **Auftrag verrechnen**
(vgl. Abbildung 19)

Die entsprechende **LekaS-Leistung** ist:

XXXX.XX – Verpflegungsverrechnung (Diese Leistung wurde neu definiert; sie wird in LekaS 2.0 die neue Nummerierung erhalten und genau umschrieben werden.)

(vgl. Abbildung 19)

3.19.14. Teilprozess Verpflegungsleistungsqualitätsprüfung

Der Teilprozess Verpflegungsleistungsqualitätsprüfung beinhaltet die **Prozessschritte**

- **Verpflegungsleistung nachbearbeiten / dokumentieren**
- **Qualität der Verpflegungsleistung prüfen**

(vgl. Abbildung 19)

Die entsprechende **LekaS-Leistung** ist:

XXXX.XX – Verpflegungsleistungsqualitätsprüfung (Diese Leistung wurde neu definiert; sie wird in LekaS 2.0 die neue Nummerierung erhalten und genau umschrieben werden.)
(vgl. Abbildung 19)

3.19.15. Teilprozess Verpflegungsqualitätssicherung / -verbesserung

Der Teilprozess Verpflegungsqualitätssicherung / -verbesserung beinhaltet den **Prozessschritt**

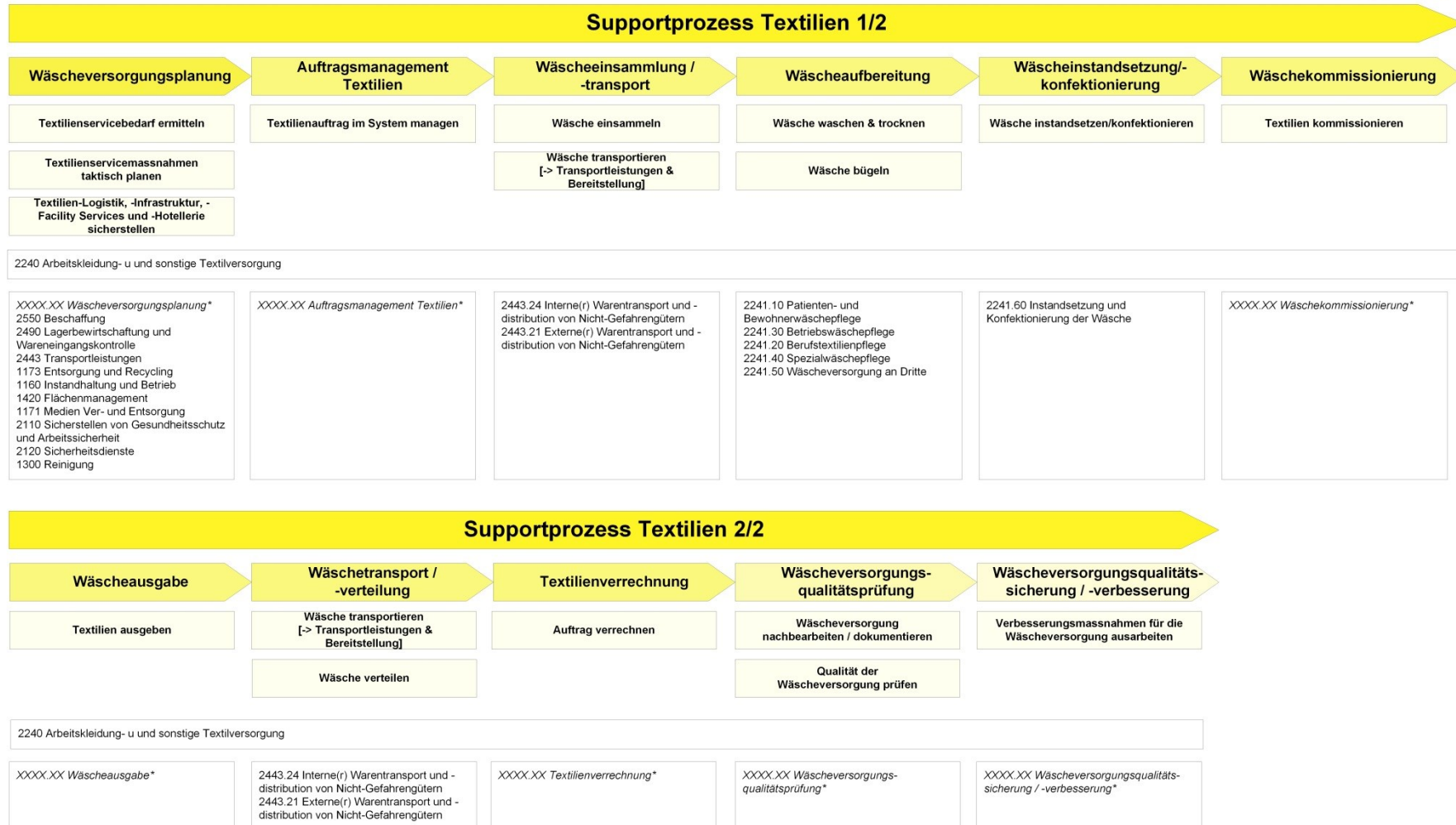
- **Verbesserungsmassnahmen für die Verpflegung ausarbeiten**

(vgl. Abbildung 19)

Die entsprechende **LekaS-Leistung** ist:

XXXX.XX – Verpflegungsqualitätssicherung / -verbesserung (Diese Leistung wurde neu definiert; sie wird in LekaS 2.0 die neue Nummerierung erhalten und genau umschrieben werden.)
(vgl. Abbildung 19)

3.20. Prozessmodell Supportprozess Textilien



*Wird in LekaS 2.0 spezifiziert

© ZHAW IFM, Autorinnen: N. Gerber, C. Tschümperlin, S. Hofer

Version 13.12.2016

Abbildung 20: Supportprozess Textilien mit entsprechenden Teilprozessen, Prozessschritten und LekaS-Leistungen

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

Der Supportprozess Textilien gehört zum Bereich Hotellerie (vgl. Abbildung 1) und entspricht dem Fachbereich Textilien in KenkaS (Gerber et al, 2016).

Jeder Supportprozess ist in Teilprozesse gemäss dem Deming-Cycle und in die jeweiligen Prozessschritte mit dem Verweis auf die entsprechenden LekaS-Leistungen unterteilt. Der Supportprozess Textilien gliedert sich dementsprechend in die **Teilprozesse**

- **Wäscheversorgungsplanung (Plan)**
- **Auftragsmanagement Textilien (Do)**
- **Wäscheeinsammlung / -transport (Do)**
- **Wäscheaufbereitung (Do)**
- **Wäscheinstandsetzung/-konfektionierung (Do)**
- **Wäschekommissionierung (Do)**
- **Wäscheausgabe (Do)**
- **Wäschetransport / -verteilung (Do)**
- **Textilienverrechnung (Do)**
- **Wäscheversorgungsqualitätsprüfung (Study)**
- **Wäscheversorgungsqualitätssicherung / -verbesserung (Act)**

(vgl. Abbildung 20)

3.20.1. Teilprozess Wäscheversorgungsplanung

Der Teilprozess Wäscheversorgungsplanung beinhaltet die **Prozessschritte**

- **Textilienservicebedarf ermitteln**
- **Textilienservicemassnahmen taktisch planen**
- **Textilien-Logistik, -Infrastruktur, -Facility Services und -Hotellerie sicherstellen**

(vgl. Abbildung 20)

Die entsprechenden **LekaS-Leistungen** sind:

XXXX.XX – Wäscheversorgungsplanung (Diese Leistung wurde neu definiert; sie wird in LekaS 2.0 die neue Nummerierung erhalten und genau umschrieben werden.)

2550 – Beschaffung

2490 – Lagerbewirtschaftung und Wareneingangskontrolle

2443 – Transportleistungen

1173 – Entsorgung und Recycling

1160 – Instandhaltung und Betrieb

1420 – Flächenmanagement

1171 – Medien Ver- und Entsorgung

2110 – Sicherstellen von Gesundheitsschutz und Arbeitssicherheit

2120 – Sicherheitsdienste

1300 – Reinigung

(vgl. Abbildung 20)

3.20.2. Teilprozess Auftragsmanagement Textilien

Der Teilprozess Auftragsmanagement Textilien beinhaltet den **Prozessschritt**

- **Textilienauftrag im System managen**

(vgl. Abbildung 20)

Die entsprechende **LekaS-Leistung** ist:

XXXX.XX – Auftragsmanagement Textilien (Diese Leistung wurde neu definiert; sie wird in LekaS 2.0 die neue Nummerierung erhalten und genau umschrieben werden.)

(vgl. Abbildung 20)

3.20.3. Teilprozess Wäscheinsammlung / -transport

Der Teilprozess Wäscheinsammlung / -transport beinhaltet die **Prozessschritte**

- **Wäsche einsammeln**
- **Wäsche transportieren (Schnittstelle zu Supportprozess Transportleistungen & Bereitstellung)**

(vgl. Abbildung 20)

Die entsprechende **LekaS-Leistung** ist:

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

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

(vgl. Abbildung 20)

3.20.4. Teilprozess Wäscheaufbereitung

Der Teilprozess Wäscheaufbereitung beinhaltet die **Prozessschritte**

- **Wäsche einsammeln**
- **Wäsche waschen & trocknen**
- **Wäsche bügeln**

(vgl. Abbildung 20)

Die entsprechenden **LekaS-Leistungen** sind:

2241.10 – Patienten- und Bewohnerwäschepflege

2241.30 – Betriebswäschepflege

2241.20 – Berufstextilienpflege

2241.40 – Spezialwäschepflege

2241.50 – Wäscheversorgung an Dritte

(vgl. Abbildung 20)

3.20.5. Teilprozess Wäscheinstandsetzung/-konfektionierung

Der Teilprozess Wäscheinstandsetzung/-konfektionierung beinhaltet den **Prozessschritt**

- **Wäsche instandsetzen/konfektionieren**

(vgl. Abbildung 20)

Die entsprechende **LekaS-Leistung** ist:

2241.60 – Instandsetzung und Konfektionierung der Wäsche

(vgl. Abbildung 20)

3.20.6. Teilprozess Wäschekommissionierung

Der Teilprozess Wäschekommissionierung beinhaltet den **Prozessschritt**

- **Textilien kommissionieren**

(vgl. Abbildung 13)

Die entsprechende **LekaS-Leistung** ist:

XXXX.XX – Wäschekommissionierung (Diese Leistung wurde neu definiert; sie wird in LekaS 2.0 die neue Nummerierung erhalten und genau umschrieben werden.)

(vgl. Abbildung 13)

3.20.7. Teilprozess Wäscheausgabe

Der Teilprozess Wäscheausgabe beinhaltet den **Prozessschritt**

- **Textilien ausgeben**

(vgl. Abbildung 13)

Die entsprechende **LekaS-Leistung** ist:

XXXX.XX – Wäscheausgabe (Diese Leistung wurde neu definiert; sie wird in LekaS 2.0 die neue Nummerierung erhalten und genau umschrieben werden.)

(vgl. Abbildung 13)

3.20.8. Teilprozess Wäschetransport / -verteilung

Der Teilprozess Wäschetransport / -verteilung beinhaltet die **Prozessschritte**

- **Wäsche transportieren (Schnittstelle zu Supportprozess Transportleistungen & Bereitstellung)**
- **Wäsche verteilen**

(vgl. Abbildung 13)

Die entsprechenden **LekaS-Leistungen** sind:

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

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

(vgl. Abbildung 13)

3.20.9. Teilprozess Textilienverrechnung

Der Teilprozess Textilienverrechnung beinhaltet den **Prozessschritt**

- **Auftrag verrechnen**

(vgl. Abbildung 13)

Die entsprechende **LekaS-Leistung** ist:

XXXX.XX – Textilienverrechnung (Diese Leistung wurde neu definiert; sie wird in LekaS 2.0 die neue Nummerierung erhalten und genau umschrieben werden.)

(vgl. Abbildung 13)

3.20.10. Teilprozess Wäscheversorgungsqualitätsprüfung

Der Teilprozess Wäscheversorgungsqualitätsprüfung beinhaltet die **Prozessschritte**

- **Wäscheversorgung nachbearbeiten**
- **Qualität der Wäscheversorgung prüfen**

(vgl. Abbildung 13)

Die entsprechende **LekaS-Leistung** ist:

XXXX.XX – Wäscheversorgungsqualitätsprüfung (Diese Leistung wurde neu definiert; sie wird in LekaS 2.0 die neue Nummerierung erhalten und genau umschrieben werden.)

(vgl. Abbildung 13)

3.20.11. Teilprozess Wäscheversorgungsqualitätssicherung / -verbesserung

Der Teilprozess Wäscheversorgungsqualitätssicherung / -verbesserung beinhaltet den **Prozessschritt**

- **Verbesserungsmassnahmen für die Wäscheversorgung ausarbeiten**

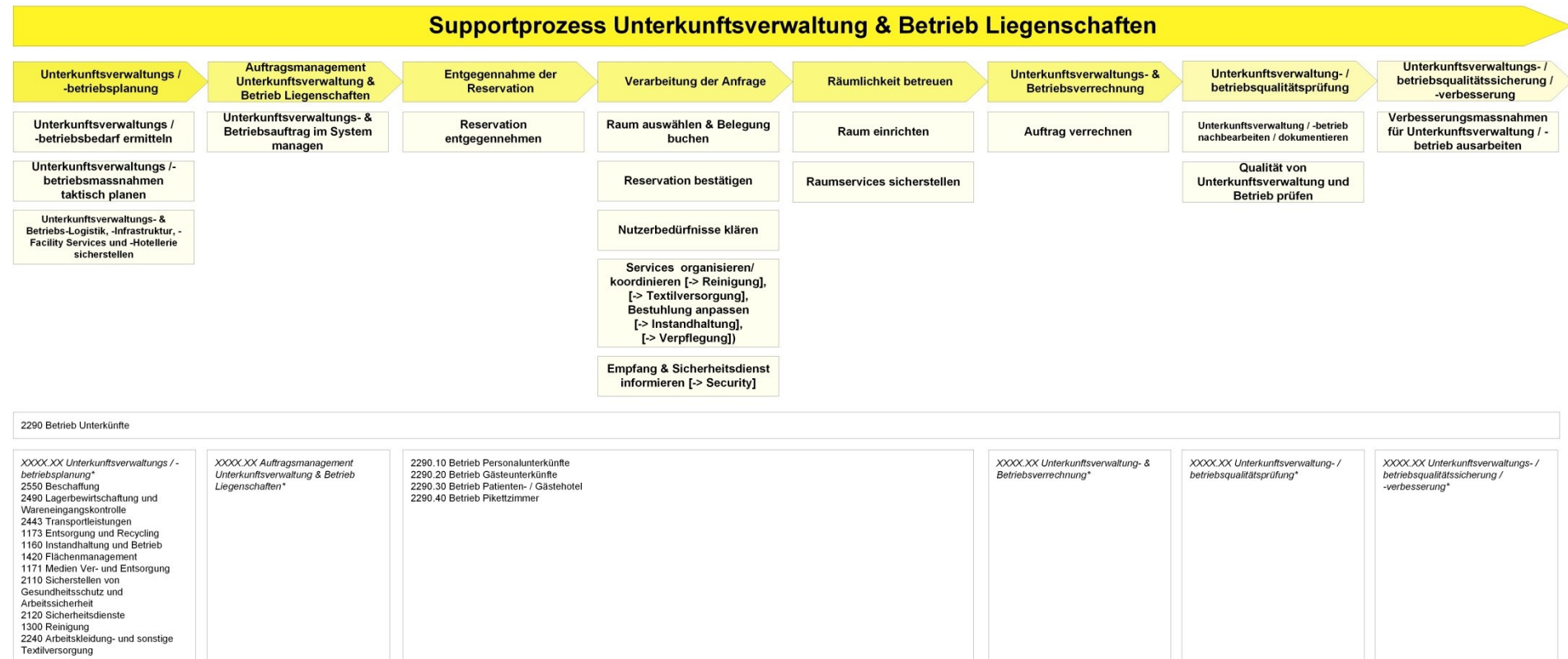
(vgl. Abbildung 13)

Die entsprechende **LekaS-Leistung** ist:

XXXX.XX – Wäscheversorgungsqualitätssicherung / -verbesserung (Diese Leistung wurde neu definiert; sie wird in LekaS 2.0 die neue Nummerierung erhalten und genau umschrieben werden.)

(vgl. Abbildung 13)

3.21. Prozessmodell Supportprozess Unterkunftsverwaltung & Betrieb Liegenschaften



*Wird in LekaS 2.0 spezifiziert

© ZHAW IFM, Autorinnen: N. Gerber, C. Tschümperlin, S. Hofer

Version 13.12.2016

Abbildung 21: Supportprozess Unterkunftsverwaltung und Betrieb Liegenschaften mit entsprechenden Teilprozessen, Prozessschritten und LekaS-Leistungen

Bilddownload optimiert auf A3: https://www.zhaw.ch/storage/lfrm/institute-zentren/ifm/healthcare/_bilder/promos-supportprozess-unterkunft-betrieb-liegenschaften.jpg

Der Supportprozess Unterkunftsverwaltung & Betrieb Liegenschaften gehört zum Bereich Hotellerie (vgl. Abbildung 1) entspricht dem Fachbereich Unterkunftsverwaltung & Betrieb Liegenschaften in KenkaS (Gerber et al, 2016).

Jeder Supportprozess ist in Teilprozesse gemäss dem Deming-Cycle und in die jeweiligen Prozessschritte mit dem Verweis auf die entsprechenden LekaS-Leistungen unterteilt. Der Supportprozess Unterkunftsverwaltung & Betrieb Liegenschaften gliedert sich dementsprechend in die **Teilprozesse**

- **Unterkunftsverwaltungs-/betriebsplanung (Plan)**
- **Auftragsmanagement Unterkunftsverwaltung & Betrieb Liegenschaften (Do)**
- **Entgegennahme der Reservation (Do)**
- **Verarbeitung der Anfrage (Do)**
- **Räumlichkeit betreuen (Do)**
- **Auftragsmanagement Unterkunftsverwaltung & Betrieb Liegenschaften (Do)**
- **Unterkunftsverwaltungs-/betriebsqualitätsprüfung (Study)**
- **Unterkunftsverwaltungs-/betriebsqualitätssicherung / -verbesserung (Act)**

(vgl. Abbildung 21)

3.21.1. Teilprozess Unterkunftsverwaltungs-/betriebsplanung

Der Teilprozess Unterkunftsverwaltungs-/betriebsplanung beinhaltet die **Prozessschritte**

- **Unterkunftsverwaltungs-/betriebsbedarf ermitteln**
- **Unterkunftsverwaltungs-/betriebsmassnahmen taktisch planen**
- **Unterkunftsverwaltungs- & Betriebs-Logistik, -Infrastruktur, -Facility Services und -Hotellerie sicherstellen**

(vgl. Abbildung 21)

Die entsprechenden **LekaS-Leistungen** sind:

XXXX.XX – Unterkunftsverwaltungs / -betriebsplanung (Diese Leistung wurde neu definiert; sie wird in LekaS 2.0 die neue Nummerierung erhalten und genau umschrieben werden.)

2550 – Beschaffung

2490 – Lagerbewirtschaftung und Wareneingangskontrolle

2443 – Transportleistungen

1173 – Entsorgung und Recycling

1160 – Instandhaltung und Betrieb

1420 – Flächenmanagement

1171 – Medien Ver- und Entsorgung

2110 – Sicherstellen von Gesundheitsschutz und Arbeitssicherheit

2120 – Sicherheitsdienste

1300 – Reinigung

2240 – Arbeitskleidung- und sonstige Textilversorgung

(vgl. Abbildung 21)

3.21.2. Teilprozess Auftragsmanagement Unterkunftsverwaltung & Betrieb Liegenschaften

Der Teilprozess Auftragsmanagement Unterkunftsverwaltung & Betrieb Liegenschaften beinhaltet den **Prozessschritt**

- **Unterkunftsverwaltungs- & Betriebsauftrag im System managen**

(vgl. Abbildung 21)

Die entsprechende **LekaS-Leistung** ist:

XXXX.XX – Auftragsmanagement Unterkunftsverwaltung & Betrieb Liegenschaften (Diese Leistung wurde neu definiert; sie wird in LekaS 2.0 die neue Nummerierung erhalten und genau umschrieben werden.)

(vgl. Abbildung 21)

3.21.3. Teilprozess Entgegennahme der Reservation

Der Teilprozess Entgegennahme der Reservation beinhaltet den **Prozessschritt**

- **Reservation entgegennehmen**

(vgl. Abbildung 21)

Die entsprechenden **LekaS-Leistungen** sind:

2290.10 – Betrieb Personalunterkünfte

2290.20 – Betrieb Gästeunterkünfte

2290.30 – Betrieb Patienten- / Gästehotel

2290.40 – Betrieb Pikettzimmer

(vgl. Abbildung 21)

3.21.4. Teilprozess Verarbeitung der Anfrage

Der Teilprozess Verarbeitung der Anfrage beinhaltet die **Prozessschritte**

- **Raum auswählen & Belegung buchen**
- **Reservation bestätigen**
- **Nutzerbedürfnisse klären**
- **Services organisieren/koordinieren** (Schnittstelle zu Supportprozess Reinigung, Textilversorgung, Instandhaltung und Verpflegung),
Bestuhlung anpassen
- **Empfang und Sicherheitsdienst informieren** (Schnittstelle zu Supportprozess Security)

(vgl. Abbildung 21)

Die entsprechenden **LekaS-Leistungen** sind:

2290.10 – Betrieb Personalunterkünfte

2290.20 – Betrieb Gästeunterkünfte

2290.30 – Betrieb Patienten- / Gästehotel

2290.40 – Betrieb Pikettzimmer

(vgl. Abbildung 21)

3.21.5. Teilprozess Räumlichkeit betreuen

Der Teilprozess Räumlichkeit betreuen beinhaltet die **Prozessschritte**

- **Raum einrichten**
- **Raumservices sicherstellen**

(vgl. Abbildung 21)

Die entsprechenden **LekaS-Leistungen** sind:

2290.10 – Betrieb Personalunterkünfte

2290.20 – Betrieb Gästeunterkünfte

2290.30 – Betrieb Patienten- / Gästehotel

2290.40 – Betrieb Pikettzimmer

(vgl. Abbildung 21)

3.21.6. Teilprozess Unterkunftsverwaltungs- & Betriebsverrechnung

Der Teilprozess Unterkunftsverwaltungs- & Betriebsverrechnung beinhaltet den **Prozessschritt**

- **Auftrag verrechnen**

(vgl. Abbildung 21)

Die entsprechende **LekaS-Leistung** ist:

XXXX.XX – Unterkunftsverwaltung- & Betriebsverrechnung (Diese Leistung wurde neu definiert; sie wird in LekaS 2.0 die neue Nummerierung erhalten und genau umschrieben werden.)

(vgl. Abbildung 21)

3.21.7. Teilprozess Unterkunftsverwaltungs-/betriebsqualitätsprüfung

Der Teilprozess Unterkunftsverwaltungs-/betriebsqualitätsprüfung beinhaltet die **Prozessschritte**

- **Unterkunftsverwaltung-/betrieb nachbearbeiten**
- **Qualität von Unterkunftsverwaltung und Betrieb prüfen**

(vgl. Abbildung 21)

Die entsprechend **LekaS-Leistung** ist:

XXXX.XX – Unterkunftsverwaltung- / betriebsqualitätsprüfung (Diese Leistung wurde neu definiert; sie wird in LekaS 2.0 die neue Nummerierung erhalten und genau umschrieben werden.)
(vgl. Abbildung 21)

3.21.8. Teilprozess Unterkunftsverwaltungs-/betriebsqualitätssicherung / -verbesserung

Der Teilprozess Unterkunftsverwaltungs-/betriebsqualitätssicherung / -verbesserung beinhaltet den **Prozessschritt**

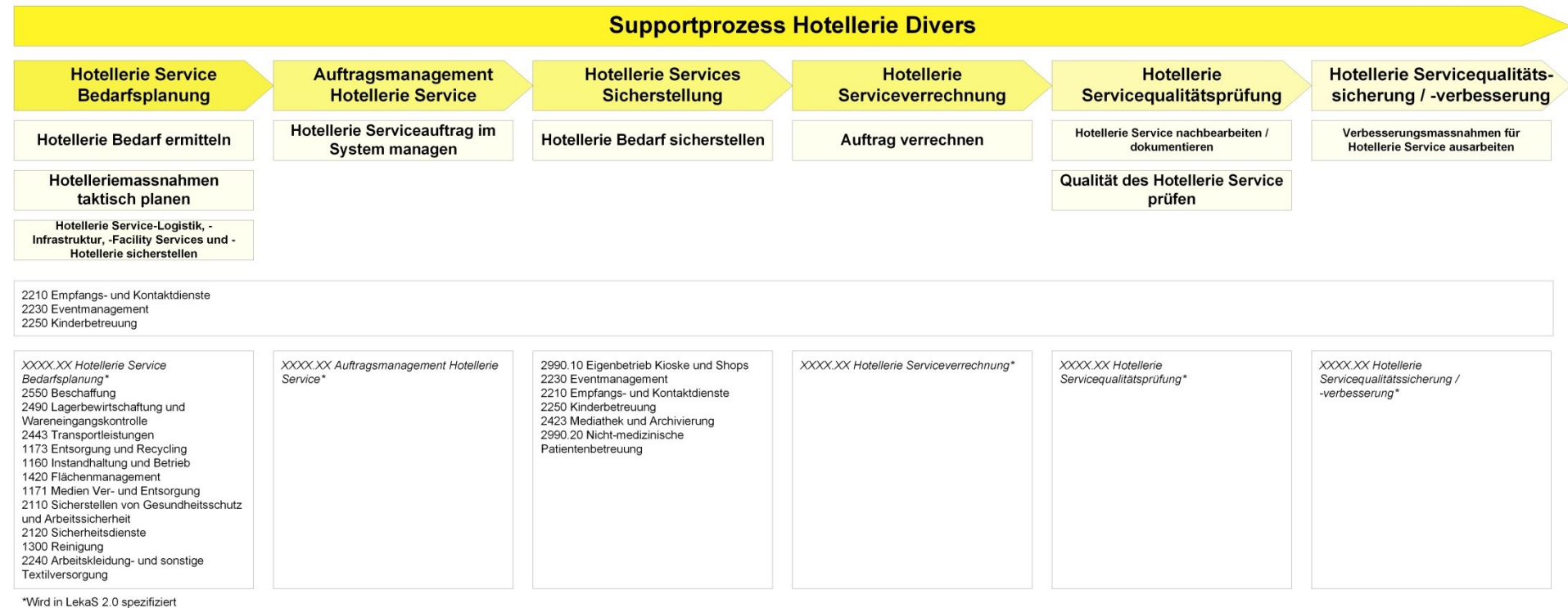
- **Verbesserungsmassnahmen für Unterkunftsverwaltung/-betrieb ausarbeiten**

(vgl. Abbildung 21)

Die entsprechende **LekaS-Leistung** ist:

XXXX.XX – Unterkunftsverwaltungs- / betriebsqualitätssicherung / -verbesserung (Diese Leistung wurde neu definiert; sie wird in LekaS 2.0 die neue Nummerierung erhalten und genau umschrieben werden.)
(vgl. Abbildung 21)

3.22. Prozessmodell Supportprozess Hotellerie Divers



© ZHAW IFM, Autorinnen: N. Gerber, C. Tschümperlin, S. Hofer

Version 13.12.2016

Abbildung 22: Supportprozess Hotellerie Divers mit entsprechenden Teilprozessen, Prozessschritten und LekaS-Leistungen
 Bilddownload optimiert auf A3 https://www.zhaw.ch/storage/lfs/institute-zentren/ifm/healthcare/_bilder/promos-supportprozess-hotellerie_divers.jpg

Der Supportprozess Hotellerie Div. gehört zum Bereich Hotellerie (vgl. Abbildung 1) und entspricht dem Fachbereich Hotellerie Div. in KenkaS (Gerber et al, 2016).

Jeder Supportprozess ist in Teilprozesse gemäss dem Deming-Cycle und in die jeweiligen Prozessschritte mit dem Verweis auf die entsprechenden LekaS-Leistungen unterteilt. Der Supportprozess Hotellerie Divers gliedert sich dementsprechend in die die **Teilprozesse**

- **Hotellerie Service Bedarfsplanung (Plan)**
- **Auftragsmanagement Hotellerie Service (Do)**
- **Hotellerie Service Sicherstellung (Do)**
- **Hotellerie Serviceverrechnung (Do)**
- **Hotellerie Servicequalitätsprüfung (Study)**
- **Hotellerie Servicequalitätssicherung / -verbesserung (Act)**

(vgl. Abbildung 22)

3.22.1. Teilprozess Hotellerie Service Bedarfsplanung

Der Teilprozess Hotellerie Service Bedarfsplanung beinhaltet die **Prozessschritte**

- **Hotellerie Bedarf ermitteln**
- **Hotelleriemassnahmen taktisch planen**
- **Hotellerie Service-Logistik, -Infrastruktur, -Facility Services und -Hotellerie sicherstellen**

(vgl. Abbildung 22)

Die entsprechenden **LekaS-Leistungen** sind:

XXXX.XX – Hotellerie Service Bedarfsplanung (Diese Leistung wurde neu definiert; sie wird in LekaS 2.0 die neue Nummerierung erhalten und genau umschrieben werden.)

2550 – Beschaffung

2490 – Lagerbewirtschaftung und Wareneingangskontrolle

2443 – Transportleistungen

1173 – Entsorgung und Recycling

1160 – Instandhaltung und Betrieb

1420 – Flächenmanagement

1171 – Medien Ver- und Entsorgung

2110 – Sicherstellen von Gesundheitsschutz und Arbeitssicherheit

2120 – Sicherheitsdienste

1300 – Reinigung

2240 – Arbeitskleidung- und sonstige Textilversorgung

(vgl. Abbildung 22)

3.22.2. Teilprozess Auftragsmanagement Hotellerie Service

Der Teilprozess Auftragsmanagement Hotellerie Service beinhaltet den **Prozessschritt**

- **Hotellerie Serviceauftrag im System managen**

(vgl. Abbildung 22)

Die entsprechende **LekaS-Leistung** ist:

XXXX.XX – Auftragsmanagement Hotellerie Service (Diese Leistung wurde neu definiert; sie wird in LekaS 2.0 die neue Nummerierung erhalten und genau umschrieben werden.)

(vgl. Abbildung 22)

3.22.3. Teilprozess Hotellerie Service Sicherstellung

Der Teilprozess Hotellerie Service Sicherstellung beinhaltet den **Prozessschritt**

- **Hotellerie Bedarf sicherstellen**

(vgl. Abbildung 22)

Die entsprechenden **LekaS-Leistungen** sind:

2990.10 – Eigenbetrieb Kioske und Shops

2230 – Eventmanagement

2210 – Empfangs- und Kontaktdienste

2250 – Kinderbetreuung

2423 – Mediathek und Archivierung

2990.20 – Nicht-medizinische Patientenbetreuung

(vgl. Abbildung 22)

3.22.4. Teilprozess Hotellerie Serviceverrechnung

Der Teilprozess Hotellerie Serviceverrechnung beinhaltet den **Prozessschritt**

- **Auftrag verrechnen**

(vgl. Abbildung 22)

Die entsprechende **LekaS-Leistung** ist:

XXXX.XX – Hotellerie Serviceverrechnung (Diese Leistung wurde neu definiert; sie wird in LekaS 2.0 die neue Nummerierung erhalten und genau umschrieben werden.)

(vgl. Abbildung 22)

3.22.5. Teilprozess Hotellerie Servicequalitätsprüfung

Der Teilprozess Hotellerie Servicequalitätsprüfung beinhaltet die **Prozessschritte**

- **Hotellerie Service nachbearbeiten**
- **Qualität des Hotellerie Service prüfen**

(vgl. Abbildung 22)

Die entsprechende **LekaS-Leistung** ist:

XXXX.XX – Hotellerie Servicequalitätsprüfung (Diese Leistung wurde neu definiert; sie wird in LekaS 2.0 die neue Nummerierung erhalten und genau umschrieben werden.)

(vgl. Abbildung 22)

3.22.6. Teilprozess Hotellerie Servicequalitätssicherung / -verbesserung

Der Teilprozess Hotellerie Servicequalitätssicherung / -verbesserung beinhaltet den **Prozessschritt**

- **Verbesserungsmassnahmen für Hotellerie Service ausarbeiten**

(vgl. Abbildung 22)

Die entsprechende **LekaS-Leistung** ist:

XXXX.XX – Hotellerie Servicequalitätssicherung / -verbesserung (Diese Leistung wurde neu definiert; sie wird in LekaS 2.0 die neue Nummerierung erhalten und genau umschrieben werden.)

(vgl. Abbildung 22)

Quellenverzeichnis

- Bartsch, C. (2010). *Modellierung und Simulation von IT-Dienstleistungsprozessen*. (Dissertation), Karlsruher Institut für Technologie, Karlsruhe.
- Becker, J., Probandt, W., & Vering, O. (2012). *Grundsätze ordnungsmäßiger Modellierung - Konzeption und Praxisbeispiel für ein effizientes Prozessmanagement*. Berlin: Springer.
- Becker, J., Rosemann, M., & von Uthmann, C. (2000). Guidelines of Business Process Modeling. In W. M. P. Aalst (Ed.), *Business Process Management. Models, Techniques, and Empirical Studies*. Berlin: Springer.
- Bornewasser, M. (2013). Prozessreorganisation im Krankenhaus: Lassen sich auch logistische Konzepte der Industrie im Krankenhaus umsetzen? In R. B. Bouncken, M. A. Pfannstiel, & A. J. Reuschl (Eds.), *Dienstleistungsmanagement im Krankenhaus I - Prozesse, Produktivität und Diversität*. Wiesbaden: Springer Fachmedien.
- Delfmann, P. (2006). *Adaptive Referenzmodellierung - Methodische Konzepte zur Konstruktion und Anwendung wiederverwendungsorientierter Informationsmodelle*: Logos.
- DIN-Fachbericht 50:1996. *Geschäftsprozessmodellierung und Workflow-Management* (DIN Deutsches Institut für Normung e.V. Ed.). Berlin: Beuth Verlag GmbH.
- DIN-Fachbericht 80:2000. *Geschäftsprozessgestaltung - Typisierung und Modellierung* (DIN Deutsches Institut für Normung e.V. Ed.). Berlin: Beuth Verlag e. V.
- Dresch, A., Lacerda, D. P., & Antunes Jr, J. A. V. (2015). *Design Science Research - A Method for Science and Technology Advancement*. Cham: Springer International Publishing.
- Fleischmann, G. F. (2007). *Referenzprozesse im Bereich von Facility Management*. (Dissertation), Technische Universität Wien, Wien.
- Fritsche, A., & Herrmann, M. (2009). *Prozessorientierte Organisation in öffentlichen Spitälern der Schweiz*. Bern: KPM-Verlag.
- GEFMA 230:2008. Prozesskostenrechnung im FM - Grundlagen, Anwendung, Vorteile: 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. *Working Paper*. Retrieved from: <https://www.zhaw.ch/storage/lspm/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*. Retrieved from www.zhaw.ch/ifm/fm-healthcare/lekas
- Gerber, N., & Hofer, S. (2016). *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., Wattenhofer, D., & Hofer, S. (2016c). *KenkaS – Kennzahlenkatalog für nicht-medizinische Supportleistungen in Spitälern – inkl. KenmoS – Kennzahlenmodell für nicht-medizinische Supportleistungen in Spitälern*. Wädenswil: ZHAW Institut für Facility Management.
- Gläser, J., & Laudel, G. (2009). *Experteninterviews und qualitative Inhaltsanalyse als Instrumente rekonstruierender Untersuchungen*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Goeken, M. (2003). Die Wirtschaftsinformatik als anwendungsorientierte Wissenschaft - Symptome, Diagnose und Therapieansätze. In P. Alpar & U. Hasenkamp (Eds.). Marburg: Philipps-Universität Marburg.

- Hars, A. (1994). *Referenzdatenmodelle - Grundlagen effizienter Datenmodellierung*. Wiesbaden: Gabler.
- 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, Würzburg.
- Hevner, A., & Chatterjee, S. (2010). *Design research in information systems - theory and practice*. New York: Springer.
- Hevner, A. R., March, S. T., Park, J., & Ram, S. (2004). Design science in information systems research. *MIS Quarterly*, 28(1), 75-105.
- IFMA Schweiz. (2007). *ProLeMo - Prozess-/Leistungsmodell im Facility Management*. Zürich: IFMA Schweiz.
- Jehle, F., Hastreiter, S., Buck, M., & Wrobel, H. (2014). Benchmarking unterstützender Dienstleistungsprozesse in Kliniken - Eine Fallstudie zur prozessorientierten Bewertung der Patiententransportlogistik. In R. B. Bouncken, M. A. Pfannstiel, & A. J. Reuschl (Eds.), *Dienstleistungsmanagement im Krankenhaus 2 - Prozesse, Produktivität, Diversität*. Wiesbaden: Springer Fachmedien.
- Krämer, M., Görze, R., & Hinke, R. (2013). Benchmarking unterstützender Dienstleistungsprozesse in Kliniken - Eine Fallstudie zur prozessorientierten Bewertung der Patiententransportlogistik. In M. May (Ed.), *CAFM-Handbuch - IT im Facility Management erfolgreich einsetzen* (Vol. 3., neu bearb. Aufl.). Berlin: Springer Vieweg.
- Kruse, C. (1996). *Referenzmodellgestütztes Geschäftsprozessmanagement - Ein Ansatz zur prozessorientierten Gestaltung vertriebslogistischer Systeme*. Wiesbaden: Gabler.
- Lennerts, K. (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 (Eds.), *Handbuch Methoden der Organisationsforschung - Quantitative und Qualitative Methoden*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Lünendonk. (2015). *Sekundärprozesse im Gesundheitswesen - Trendpapier*. Kaufbeuren: Lünendonk.
- May, M. (2013). *CAFM-Handbuch - IT im Facility Management erfolgreich einsetzen* (3., neu bearb. Aufl. ed.). Berlin: Springer Vieweg.
- Meuser, M., & Nagel, U. (2009). The expert interview and changes in knowledge production. In A. Bogner, B. Littig, & W. Menz (Eds.), *Interviewing experts*. Basingstoke: 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: Universität St. Gallen, Institut für Wirtschaftsinformatik.
- Österle, H., & Otto, B. (2010). Konsortialforschung - Eine Methode für die Zusammenarbeit von Forschung und Praxis in der gestaltungsorientierten Wirtschaftsinformatikforschung. *Wirtschaftsinformatik*, 52(5), 273-285.
- Osterloh, M., & Frost, J. (2006). *Prozessmanagement als Kernkompetenz - wie Sie Business Reengineering strategisch nutzen können*. Wiesbaden: Gabler.

- Peppers, K., Tuunanen, T., Rothnberger, M. A., & Chatterjee, S. (2007). A design science research methodology for information systems research. *Journal of Management Information Systems*, 24(3), 45-78.
- Prilla, M. (2010). *Wissensmanagement-Unterstützung für die Entwicklung und Nutzung von Prozessmodellen als wissensvermittelnde Artefakte*. Lohmar: Eul.
- Rosemann, M. (1996). *Komplexitätsmanagement in Prozessmodellen - methodenspezifische Gestaltungsempfehlungen für die Informationsmodellierung* Wiesbaden: Gabler.
- Scheer, A.-W. (2002). *ARIS - vom Geschäftsprozess zum Anwendungssystem* (4., durchgesehene Aufl. ed.). Berlin: Springer.
- Schlieter, H. (2012). *Ableitung von Klinischen Pfaden aus Medizinischen Leitlinien – Langfassung*. Dresden: Technische Universität Dresden, Lehrstuhl für Wirtschaftsinformatik.
- Schmelzer, H. J., & Sesselmann, W. (2010). *Geschäftsprozessmanagement in der Praxis - Kunden zufrieden stellen, Produktivität steigern, Wert erhöhen* (7., überarb. und erweiterte Aufl. ed.). München: Hanser.
- Schütte, R. (1998). *Grundsätze ordnungsmässiger Referenzmodellierung - Konstruktion konfigurations- und anpassungsorientierter Modelle*. Wiesbaden: Gabler.
- SN EN 15221-5:2011. Facility Management Teil 5 - Leitfaden für Facility Management Prozesse: Schweizerische Normenvereinigung SNV.
- Stachowiak, H. (1983). Konstruierte Wirklichkeit. In H. Stachowiak (Ed.), *Modelle - Konstruktion der Wirklichkeit*. München: Wilhelm Fink.
- The W. Edwards Deming Institute. (2016). The PDSA Cycle. from <https://www.deming.org/theman/theories/pdsacycle>
- Vahs, D. (2003). *Organisation - Einführung in die Organisationstheorie und -praxis* (4., überarb. und erw. Aufl. ed.). Stuttgart: Schäffer-Poeschel.
- Vaishnavi, V. K., & Kuechler, W. (2008). *Design science research methods and patterns - innovating information and communication technology*. Boca Raton, Fla.: Auerbach Publications c/o Taylor and Francis.
- vom Brocke, J. (2003). Referenzmodellierung - Gestaltung und Verteilung von Konstruktionsprozessen. In J. Becker, H. L. Grob, S. Klein, H. Kuchen, U. Müller-Funk, & G. Vossen (Eds.), *Advances in information systems and management science* (Vol. 4). Berlin: Logos Verlag.
- Weigele, Ch., Imark, P., Fitterer, R. & Gerber, N. (2017). *LesapS - Leitfaden zum Einsatz von SAP für das Facility Management in Healthcare*. Wädenswil: ZHAW Institut für Facility Management. [in Publikation]