

Management

Mitmachen, sich engagieren und die Entwicklung der Branche mit beeinflussen

Neue ISO-Standards zum Thema «Healthcare Organization Management»

Normen helfen, durch standardisierte Definitionen ein gemeinsames Verständnis zu erlangen. Eine klare Definition von Begriffen ist dabei nicht nur die Voraussetzung für Sicherheit, sondern auch für systematisches Controlling und internes, nationales und internationales Benchmarking – auch und insbesondere im Gesundheitswesen. Das Technische Komitee 304 «Healthcare Organization Management» der ISO wurde neu gegründet, um ebendies im nicht-medizinischen Kontext des Gesundheitswesens anzugehen.

Die Internationale Organisation für Normung (ISO) ist eine Nichtregierungsorganisation, welche sich seit 1946 mithilfe der mittlerweile über 160 Länderorganisationen der weltweiten Standardisierungs-Thematik angenommen hat – auch im

Bereich Healthcare. Das Ziel ist das Ermöglichen von Innovationen und das Finden von Lösungen auf Basis von freiwilligen, konsensbasierten und marktrelevanten internationalen Standards (s. www.iso.org). Die Schweiz wird direkt von der

Schweizerischen Normen-Vereinigung SNV vertreten (www.snv.ch). Die Inhalte selber werden allerdings nicht von den Normen-Organisationen entwickelt, sondern jeweils von Branchenexpertinnen und -experten erarbeitet.





Forschungsgruppe FM in HC

Die Forschungsgruppe FM in HC erforscht und bearbeitet – auf strategischer, taktischer und operativer Ebene – Themen der personenbezogenen Dienstleistungen im und für das Gesundheitswesen. Gemeinsam mit Wirtschaftspartnern und anderen Wissensinstitutionen werden Analysen vorgenommen, praxistaugliche Lösungen entwickelt und deren Umsetzung begleitet. Dabei wird auf internationale Best Practice sowie auf wissenschaftlich fundierte Grundlagen aufgebaut.

www.zhaw.ch/ifm/fminhc

Wie ein Standard entsteht

Ein neuer Standard kommt also nur zustande, wenn eine Industrie oder Nutzergruppe den Bedarf anmeldet. Die ISO koordiniert dann mithilfe der Länderorganisationen die internationalen Expertinnen und Experten aus der Praxis, der Wissenschaft, der Politik und NGOs in sogenannten Technischen Komitees (TCs) (vgl. www.iso.org/technical-committees.html). Die TCs erarbeiten in Workshops, in Telefonkonferenzen und im direkten Austausch die Inhalte. Diese werden dann in die Spiegelkomitees der einzelnen Länder in Vernehmlassung geschickt; die Feedbacks werden gesammelt und eingearbeitet. Wenn die Ungereimtheiten bereinigt sind, kann die Abstimmung erfolgen – jedes Land hat eine Stimme. Details zum offiziellen Vorgehen siehe www.iso.org/developing-standards.html.

TC304 – Healthcare Organization Management

2016 wurde die Kompetenzgruppe Hospitality Management des Instituts für Facility Management informiert, dass sich ein ISO TC zum Thema Hospital Administration am Formieren sei mit dem Ziel, eine Standardisierung in den Bereichen Terminologien, Nomenklaturen, Managementpraktiken und Metriken in nicht-medizinischen Bereichen zu erreichen. Aufgrund des Hintergrundwissens, welches sich im Zusammenhang mit der Erstellung des Leistungskatalogs für nicht-medizinische Supportleistungen in Spitälern (LekaS, www.zhaw.ch/ifm/fm-healthcare/lekas) gebildet hatte, wurde entschieden, entsprechend zu partizipieren.

Mittlerweile wurde das TC in Healthcare Organization Management umbenannt, es wurde ein

Businessplan formuliert und verabschiedet und es konnten 10 aktiv beteiligte Mitgliederländer und 23 Länder im Beobachtungsstatus gewonnen werden. Aktuell sind mehrere Arbeits- und Projektgruppen aktiv (Kommunikation, Metriken + Analysen, Vokabular und Personal) und 3 Standards in Bearbeitung (Terminologien, Patientenzentrierter Personaleinsatz und Handhygiene-Durchführung und -Einhaltung). Details zu den Inhalten, Aktivitäten und Dokumenten sind transparent unter www.iso.org/committee/6131376.html einsehbar.

Was bedeutet das nun für Schweizer Gesundheitseinrichtungen?

ISO-Normen sind freiwillig, es besteht also kein Zwang zur Anwendung. Es besteht allerdings die Möglichkeit, dass gewisse Standards die weitere Entwicklung einer Branche beeinflussen. Sicher können bei einer Partizipation in der Entstehungsphase im Dialog mit internationalen Expertinnen und Experten wichtige Erkenntnisse gewonnen und der Gang der Entwicklung in der Branche mitbeeinflusst werden. Aktuell hat die Schweiz eine offizielle Delegierte und einige punktuelle Feedback-GeberInnen. Es wäre aber natürlich von Vorteil, wenn sich weitere Personen und/oder Institutionen beteiligen würden – entweder als offizielle Delegierte, was eine SNV-Mitgliedschaft voraussetzt, oder als Feedbackgebende im (erweiterten) Spiegelkomitee.

Andocken!

Interessierte für eine offizielle Delegationsbeteiligung wenden sich am besten an die SNV (info@snv.ch), wer im Rahmen des erweiterten Spiegelkomitees Feedbacks geben möchte/



Bildquelle: www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/pub100343.pdf

könnte, nimmt am besten mit der Autorin (nicole.gerber@zhaw.ch) Kontakt auf. Es wäre sehr zu begrüßen, wenn VertreterInnen aus Schweizer Gesundheitsinstitutionen diese Mitgestaltungsmöglichkeiten nutzen, den nationalen und internationalen Dialog suchen und so zu einem lernenden System beitragen würden!

Autorin

Nicole Gerber, Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften (ZHAW), Institut für Facility Management (IFM). Forschungsgruppe FM in Healthcare (FM in HC)