

Management

Leistungskatalog für nicht-medizinische Leistungen in Spitälern Reloaded Version 2.0 ab sofort frei verfügbar

Was gehört eigentlich zu den nicht-medizinischen Leistungen im Spital? Darauf gibt der Leistungskatalog für nicht-medizinische Leistungen in Spitälern – kurz LekaS – eine Antwort. Die Version 2.0 basiert nach wie vor auf der Norm SN EN 15221-4, folgt aber einer für das Spital passenden Auflistungslogik, beinhaltet die Prinzipien des Deming-Cycles und liefert detailliertere Leistungsbeschreibungen insbesondere auch in den Management (Support) Leistungen.

LekaS 1.0 wurde 2015 auf der Basis einer Kooperation im Think Tank «fm in healthcare» veröffentlicht. Mittlerweile wurde LekaS in diversen Projekten als Grundlage eingesetzt und aufgrund der Erfahrungen und Feedbacks aus der Praxis wurden nun Ergänzungen, Anpassungen und Korrekturen vorgenommen.

Was bisher geschah und was bleibt

LekaS fokussiert allerdings nach wie vor explizit und durchgehend auf ergebnisorientierte Leistungsbeschreibungen und auf die Betriebsphase. Das Ziel des Leistungskataloges war und ist es, eine klare Definition und Benennung der

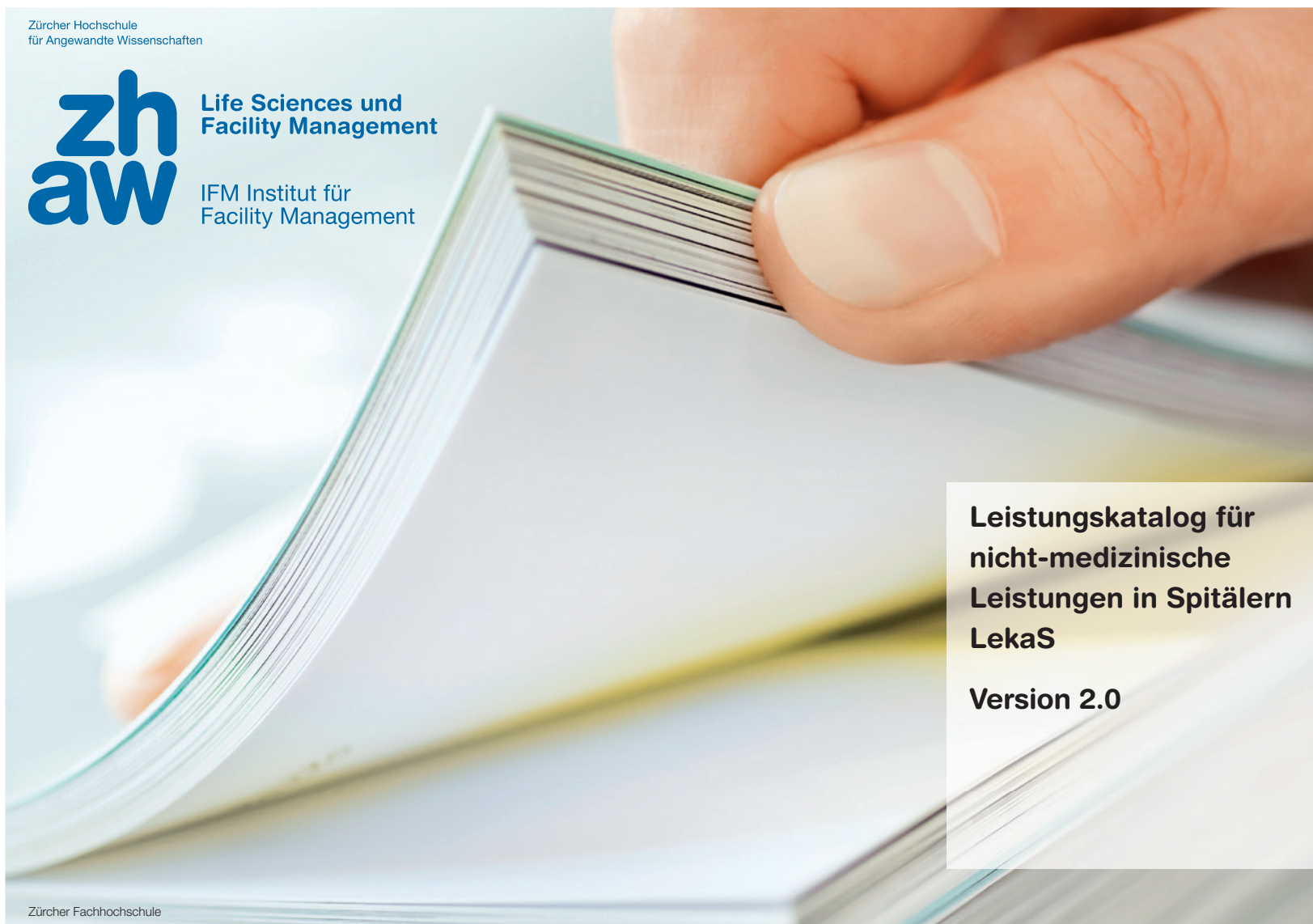
nicht-medizinischen Leistungen in Spitälern (s. Abbildung 1) zu liefern, um das inter- und intra-organisationale Verständnis zu fördern und die Grundlage zu schaffen um

– eindeutige und vergleichbare Dienstleistungsvereinbarungen (SLAs) zu definieren

Leistungszuordnungsmodell nicht-medizinischer Leistungen in Spitälern – LemoS



Strategische Managementleistungen Nachhaltigkeit Lebenszyklusplanung / Life-Cycle Engineering; Umweltmgmt.system; Energiemgmt.; Umweltschutzaktivitäten Qualitätsmanagement Qualitätsmgmt.strategie; Normen- & Richtliniendefinition; Prozess-; Struktur- / Potenzial; Ergebnisqualitätsmgmt. Risikomanagement Risikomgmt.strategie; Dispositiv Besondere Lagen; Fehlermgmt.		Corporate Identity Corporate Identity-Strategie Ressourcen- / Sourcingmanagement Strategisches Ressourcenmgmt.; Preis- / Verhandlungsgestaltungsstrategie; Innovationsförderung	Asset- / Portfoliomanagement Geschäftsmodellentwicklungs-; Finanzierungs-; Investment-; Portfolio-; Multiprojektmgmt.- / Projektportfoliomgmt.- & Programm-Mgmt.-; Kooperationen-; F & E -strategie ICT-Management ICT-Mgmt.strategie	
Management Supportleistungen Finanzen & Controlling Externes Rechnungswesen / Finanzbuchhaltung; Internes Rechnungswesen / Controlling, Berichtswesen Personalwesen / HRM Personalverw.; -planung; -controlling; -beschaffung; -entlassung; -mgmt.; Mitarbeitendenbeurteilung / -befragungen; Personelle Aus- & Weiterbildung		Rechtsberatung & Vertragsmanagement Rechtsberatung; Patent- & Urheberrechtebetreuung; Versicherungsdienstl.; Vertragsmgmt.; Vertretung vor Gerichten und Behörden Marketing & Kommunikation Marketing- und Komm.dienstl. Sekretariatsdienstleistungen Sekretariatsdienste; Übersetzungen; Reprographie; Reisedienstl.	ICT-Services ICT-Arbeitsplatz-Services Elektron. Arbeitsplatz-; Telefonie/(Smart) Device-Serv. Medizinische Geschäftsprozess-Applikationen-Services (KIS) Patientendossierverw.-/dokum.; Diagnostische Appl.-Serv.; Patientenbez. Ressourcenplanungsappl.-Serv.; Med./therap./pfl. Entscheidungsunterst.appl.-Serv. Nicht-medizinische Management & Support-Applikationen-Services Strat. Mgmt-Entscheidungsunterst.appl.-Serv.; ERP Appl.-Serv.	Projektmanagement
Nicht-medizinische Supportleistungen Logistik Beschaffung Internes Bestellwesen; Operative & taktische Beschaffung Lager Wareneingangskontrolle; Lagerbewirtschaftung; Kommissionierung Transportleistungen & Bereitstellung Externe/Interne Personentransportdienste; Warentransport & -distribution; Postdienste; Umzüge; Fuhrparkmgmt. Entsorgung & Recycling		Taktisches Ressourcenmanagement Infrastruktur Betrieb & Instandhaltung Nicht- / medizinische im- / mobile Sachanlagen & Aussenflächen; Help-Desk- & Hausmeisterdienste; Mieterausbau Flächenmanagement & -bereitstellung Räumlichkeitenbereitstellung & -verw.; Liegenschaftenverw.; Arbeitsplatzbereitstellung Energieversorgung & Wasserver- / -entsorgung	Hotellerie Verpflegung Patienten- / Bewohner-; Personal- & Gästeverpfli.; Verpflegungsautomaten; Externes- / Eventcatering Textilversorgung Wäschereileistungen & Instandsetzung Patienten-; Bewohner-; Betriebs-; Spezialwäsche; Berufskleidung & Spezialwäsche; Wäscheservice für Dritte Unterkunftsverwaltung & Betrieb Liegenschaften Personal- / Gästeunterk.; Patienten- / Gästehotel; Pikettzimmer Hotelleriedienstleistungen Divers Empfangs- & Kontaktdienste; Garderobe; Eventmgmt.; Eigenbetrieb Kioske & Shops; Kinderbetreuung; Nicht-med. Patientenbetreuung; Nicht-med. Mediathek & Archivierung	



Titelbild Leistungskatalog für nicht-medizinische Supportleistungen in Spitälern (LekaS) 2.0

- detaillierte Prozessbeschreibungen und -verbesserungen vorzunehmen
- Zusammenhänge und Abhängigkeiten zwischen den strategischen, taktischen und operativen Ebenen systematisch zu diskutieren
- die finanzielle Transparenz zu erhöhen und dadurch
- sinnvolle Benchmarking-Ansätze zu entwickeln und umzusetzen
- bei Diskussionen zu Sparmassnahmen fundierte Diskussionsgrundlagen verfügbar zu haben
- Good Practice-Ansätze zu erarbeiten.

Diese Grundlagen waren und sind für alle strategisch, taktisch und operativ tätigen Personen im Bereich der nicht-medizinischen Leistungen in Spitälern und weitgehend auch in weiteren Gesundheitseinrichtungen gedacht. LekaS 2.0 ist frei verfügbar und kann unter www.zhaw.ch/ifm/fm-healthcare/lekas heruntergeladen werden.

Was ist neu respektive anders?

Folgende Aspekte sind in der Version 2.0 neu resp. anders als in der Vorversion:

- Die Leistungsbeschreibungen wurden erweitert und verfeinert, insbesondere auch in den Management (Support) Leistungen.
- Die Auflistung der Leistungen wurde konsequent nach inhaltlicher Logik übereinstimmend mit Abbildung 1 vorgenommen (anstelle der vorher norm-basierten, numerischen Anordnung).
- Neue, bisher fehlende Leistungen (z. B. aus dem Deming-Cycle) wurden zugefügt.
- LekaS 2.0 ist ausschliesslich in digitaler Form verfügbar und wird nicht mehr als Printprodukt angeboten.
- Alle vorgenommenen Anpassungen gegenüber Version 1.0 sind im Katalog-Anhang aufgelistet.

Feedback?!

Verbesserungs- und Korrekturvorschläge, aber auch positives Feedback nehmen die Autorin/der Autor gerne entgegen (siehe Kontakt). Es ist geplant, den Leistungskatalog regelmässig zu aktualisieren und zu verbessern.

Autorenschaft

Nicole Gerber und Oliver Kuchen, Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften (ZHAW), Institut für Facility Management (IFM), Kompetenzgruppe Hospitality Management und Consumer Science

Weitere Informationen

nicole.gerber@zhaw.ch
Telefon 058 934 53 91
www.zhaw.ch