

REMOS

# FM-Kennzahlen und -Prozesse im Spital aktiv gestalten

» Mit dem Referenzmodell für nicht-medizinische Supportleistungen in Spitälern (RemoS) steht ab sofort eine Möglichkeit zur Verfügung, um die Zusammenhänge von Facility Management in Healthcare-Leistungen sichtbar zu machen, mit (Teil-)Prozess-Definitionen voneinander abzugrenzen, mit sinnvollen Kennzahlen zu überwachen und involvierte Softwareapplikationen miteinzubeziehen.

Autorinnen: Nicole Gerber und Prof. Dr. Susanne Hofer

Die Leistungserbringung im Spital ist ein komplexes Zusammenspiel auf ganz unterschiedlichen Ebenen. Dies gilt auch für den nicht-medizinischen Supportbereich – dem FM in Healthcare (FM in HC) mit seinen teilweise sehr unterschiedlich ausgerichteten Fachbereichen Beschaffung, Lagerhaltung, Transport, Entsorgung & Recycling, Instandhaltung, Flächenmanagement, Energie, Safety, Security, Reinigung, Sterilisation, Verpflegung, Textilien, Unterkunftsverwaltung & Betrieb Liegenschaften und Hotellerie Divers (vgl. Gerber, 2016). Mit dem Ziel, den Verantwortlichen für FM in HC die systematischen Grundlagen für mehr Transparenz und Effektivität zu liefern, forscht und entwickelt das Institut für Facility Management (IFM) der Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften (ZHAW) zusammen mit Spital- und Wirtschaftspartnern in ebendiesem Kontext. Dank einem vom Bund geförderten Projekt zwischen Spitälern, Wirtschaftspartnern und der Zürcher Hoch-

schule für Angewandte Wissenschaften konnten nun Grundlagen im Hinblick auf die Weiterentwicklung und Standardisierung der Leistungen von Facility Management in Spitälern erarbeitet werden.

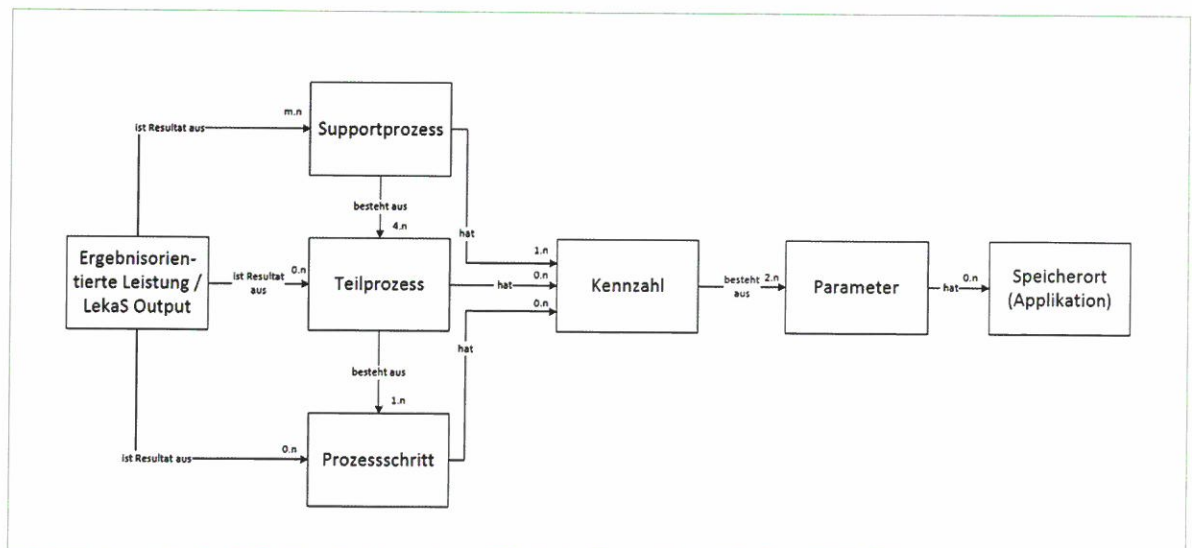
Aus vergangenen Projekten war klar, dass:

1. eine genauere Definition der erbrachten FM in HC-Prozesse nötig ist, um vergleichbare und Benchmarking-fähige Leistungen zu erhalten
2. klar definierte und sinnvolle Kennzahlen (KPIs) definiert werden müssen, um die Leistungen zu überwachen
3. untersucht werden muss, inwiefern die eingesetzten Softwareapplikationen die Generierung der Kennzahlen unterstützen können
4. die Zusammenhänge zwischen Leistungen, Prozessen, Kennzahlen und Applikationen möglichst einfach visualisiert werden müssen, als Grundlage für die weitere Entwicklung der Branche.

## REMOS

Mit dem ab sofort unter [www.zhaw.ch/ifm/fm-healthcare/remos](http://www.zhaw.ch/ifm/fm-healthcare/remos) frei zugänglichen Referenzmodell für nicht-medizinische Supportleistungen in Spitälern (RemoS) sind ebendiese Inhalte nun als Grundlage verfügbar (Gerber & Hofer, 2016). In der Dokumentation des Referenzmodells wird das Modell, welches in Grafik 1 visualisiert wird, als solches im Detail erläutert und gleichzeitig auf die weiteren Detailthemen verwiesen. Es sind dies

- der Kennzahlenkatalog für nicht-medizinische Supportleistungen in Spitälern KenKaS (Gerber et al., 2016c)
- das Prozessmodell für nicht-medizinische Supportleistungen in Spitälern PromoS (Gerber et al., 2016b)
- der Applikationenkatalog für nicht-medizinische Supportleistungen in Spitälern ApplikaS (Gerber et al., 2016a)



Grafik 1: Referenzmodell für nicht-medizinische Supportleistungen in Spitälern.

## KENNZAHLENKATALOG FÜR NICHT-MEDIZINISCHE SUPPORTLEISTUNGEN IN SPITÄLERN (KENKAS)

Der Kennzahlenkatalog KenkaS kann, inklusive diversen Beilagen, unter [www.zhaw.ch/ifm/fm-healthcare/kenkas](http://www.zhaw.ch/ifm/fm-healthcare/kenkas) eingesehen und heruntergeladen werden. Er besteht aus

- der theoretischen Einführung in die Thematik der Kennzahlen(-generierung)
- dem Kennzahlenmodell, in welchem die einzelnen Leistungen aus dem Leistungskatalog für nicht-medizinische Supportleistungen in Spitälern LekaS von Gerber & Läubli (2015) geclustert und priorisiert wurden
- dem Kennzahlenkatalog selber, welcher die aus Literatur und Praxis zusammengetragenen und entwickelten Kennzahlen und deren Parameter für alle FM in HC-Bereiche auflistet

## PROZESSMODELL FÜR NICHT-MEDIZINISCHE SUPPORTLEISTUNGEN IN SPITÄLERN (PROMOS)

Das Prozessmodell PromoS und diverse Beilagen sind unter [www.zhaw.ch/ifm/fm-healthcare/promos](http://www.zhaw.ch/ifm/fm-healthcare/promos) verfü- und herunterladbar. Die Dokumentation umfasst, nebst der theoretischen Einführung in das Thema, das Prozessmodell, welches die Abgrenzung aller FM in HC-Prozesse in spezifische Teilprozesse zeigt und diese mit dem Leistungskatalog für nicht-medizinische Supportleistungen in Spitälern LekaS von Gerber & Läubli (2015) verlinkt.

## APPLIKATIONENKATALOG FÜR NICHT-MEDIZINISCHE SUPPORTLEISTUNGEN IN SPITÄLERN (APPLIKAS)

Der Applikationenkatalog ApplikaS zeigt die Resultate aus den Umfragen betreffend eingesetzter Software im Bereich FM in HC und ist unter [www.zhaw.ch/ifm/fm-healthcare/applikas](http://www.zhaw.ch/ifm/fm-healthcare/applikas) verfügbar.

## ASSESSMENT-, SIMULATIONS- UND BENCHMARKING-TOOL

RemoS bildet die Grundlage für das Assessment-, Simulations- und Benchmarking-Tool für Facility Management im Gesundheitswesen ASBT-FM der Firma Deloitte (Möller et al., 2017), welches im Folgeartikel auf den nächsten Seiten in diesem Heft genauer vorgestellt wird, und für den Leitfaden zum Einsatz von SAP für das Facility Management in Healthcare LesapS (Weigele et al., 2017), verfügbar unter [www.zhaw.ch/ifm/fm-healthcare/lesaps](http://www.zhaw.ch/ifm/fm-healthcare/lesaps).

## AUSBLICK

Auf dieser Basis werden vom IFM nun weitere Themen vorangetrieben, so zum Beispiel die Erarbeitung eines Good Practice Ansatzes für SLA, die Etablierung eines Benchmarkings für technisches FM oder das Entwickeln einer Rekolle-konformen Kos-

tenzuordnungsmethodik. Die entsprechenden Projektbeschriebe, Publikationen und News können jederzeit unter [www.zhaw.ch/ifm/fm-healthcare](http://www.zhaw.ch/ifm/fm-healthcare) eingesehen werden. <<



Bild: Bacho Foto / Fotalia

Dank RemoS gibt es nun Grundlagen im Hinblick auf die Weiterentwicklung und Standardisierung der FM-Leistungen in Spitälern.

## QUELLENVERZEICHNIS

- Gerber, N. (2016). LemoS 3.0 – Leistungszuordnungsmodell für nicht-medizinische Supportleistungen in Spitälern angepasst an neue Erkenntnisse. Working Paper.
- Gerber, N., & Läubli, V. (2015). Leistungskatalog für nicht-medizinische Supportleistungen in Spitälern LekaS – SN EN 15221-4 branchenspezifisch angepasst, erweitert und kommentiert.
- 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. (2016b). ApplikaS – Applikationenkatalog für nicht-medizinische Supportleistungen in Spitälern. Wädenswil: ZHAW Institut für Facility Management.
- Gerber, N., Tschümperlin, C., & Hofer, S. (2016c). PromoS – Prozessmodell für nicht-medizinische Supportleistungen in Spitälern. Wädenswil: ZHAW Institut für Facility Management.
- Gerber, N., Tschümperlin, C., Wattenhofer, D., & Hofer, S. (2016e). KenkaS – Kennzahlenkatalog für nicht-medizinische Supportleistungen in Spitälern – inkl. KenmoS – Kennzahlenmodell für nicht-medizinische Supportleistungen in Spitälern. Wädenswil: ZHAW Institut für Facility Management.
- Möller, Ch., Moser, A. & Gerber, N. (2017). Assessment-, Simulations- und Benchmarking-Tool für das Facility Management im Gesundheitswesen. Wädenswil: ZHAW Institut für Facility Management.
- 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.



Nicole Gerber  
Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften (ZHAW), Institut für Facility Management (IFM)



Prof. Dr. Susanne Hofer  
Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften (ZHAW), Institut für Facility Management (IFM)