

Institut für Facility Management Tools für FM in Healthcare

Kompetenzgruppe Hospitality Management and Consumer Science



Nicole Gerber
Wissenschaftliche Mitarbeiterin,
geri@zhaw.ch



Prof. Dr. Susanne Hofer
Kompetenzgruppenleiterin,
hosa@zhaw.ch

Forschungsprojekt
Entwicklung eines IT-gestützten Assessment-tools und eines entsprechenden Einführungshandbuchs für relevante Facility Management-Prozess-Applikationen im Spital auf Basis eines adaptiven Referenzmodells

Leitung:
Nicole Gerber,
Prof. Dr. Susanne Hofer

Projektdauer:
Februar 2015 – Januar 2017

Partner:
Deloitte Consulting AG, SAP (Schweiz) AG, conrealis ag, Kantonsspital Aarau, Kantonsspital Graubünden, Universitätsspital Basel, Universitätsspital Zürich, ZHAW IW, ZHAW WIG

Förderung:
KTI, Kommission für Technologie und Innovation

Das Referenzmodell RemoS zeigt die Zusammenhänge zwischen den ergebnisorientierten Leistungen aus dem Leistungskatalog für nicht-medizinische Supportleistungen in Spitälern LekaS, den dahinterliegenden Prozessen im Prozessmodell PromoS, den damit im Zusammenhang stehenden Parametern im Kennzahlenkatalog KenkaS und den entsprechenden Softwareapplikationen im ApplikaS. Das Referenzmodell ist Basis für den Leitfaden zum Einsatz von SAP für das Facility Management (FM) in Healthcare LesapS und das IT-gestützte Assessment-, Simulations- und Benchmarking-Tool für FM im Gesundheitswesen.

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 z. T. sehr unterschiedlich ausgerichteten Bereichen Logistik, Infrastruktur, Facility Services und Hotellerie. Dank dem erfolgreich abgeschlossenen KTI-Referenzmodell-Projekt haben Verantwortliche für FM in HC und Beratung nun eine systematische Grundlage für mehr Transparenz und eine erleichterte Entscheidungsfindung zur Verfügung. Zentraler Output ist das

Referenzmodell für nicht-medizinische Supportleistungen in Spitälern RemoS, wo die Zusammenhänge zwischen Leistungen, Prozessen/Teilprozessen/Prozessschritten, Kennzahlen/Parametern und Speicher-Applikation systematisch aufgezeigt werden (vgl. Abbildung).

Detaillierte Informationen für Spitäler

Alle Teilthemen wurden iterativ entwickelt und stehen der Branche detailliert zur Verfügung:

- der Kennzahlenkatalog für nicht-medizinische Supportleistungen in Spitälern KenkaS bestehend aus dem Kennzahlenmodell, in welchem die einzelnen Leistungen geclustert und priorisiert wurden, und dem Kennzahlenkatalog selber, welcher die aus Literatur und Praxis zusammengetragenen, entwickelten und priorisierten Kennzahlen und deren Parameter für alle FM in HC-Bereiche auflistet
- das Prozessmodell für nicht-medizinische Supportleistungen in Spitälern PromoS, welches die Abgrenzung aller FM in HC-Prozesse in spezifische Teilprozesse und Prozessschritte zeigt
- der Applikationenkatalog für nicht-medizinische Supportleistungen in Spitälern ApplikaS, welcher die Resultate aus den Umfragen betreffend eingesetzter Software im Bereich FM in HC aufzeigt

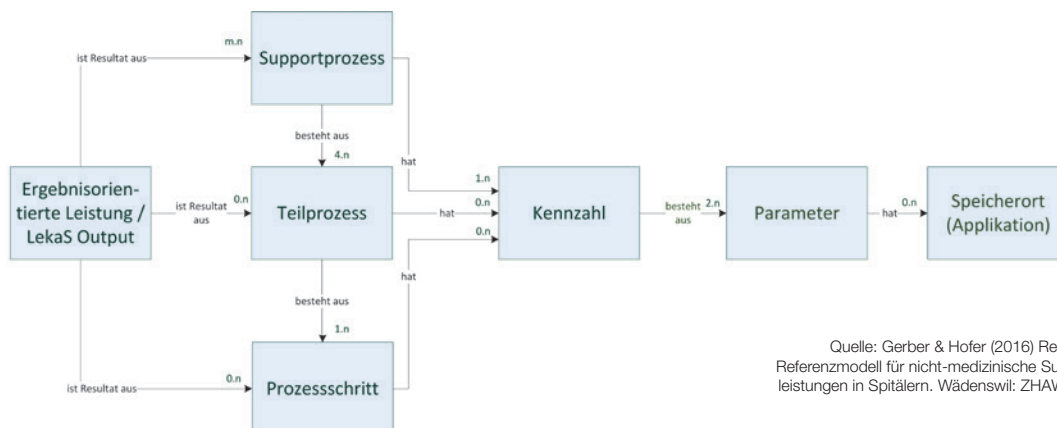
Grundlage für FM im Gesundheitswesen

RemoS bildet zudem die Grundlage für das Assessment-, Simulations- und Benchmarking-Tool für Facility Management im Gesundheitswesen ASBT-FM des Wirtschaftspartners Deloitte, mit welchem nun dank intuitiver Benutzeroberfläche die Analyse und Entwicklung des Applikationsportfolios im Bereich FM in HC systematisch und umfassend vorgenommen werden kann. Zudem wird dank dem entwickelten Leitfaden zum Einsatz von SAP für das FM in HC LesapS der potenzielle Einsatz von SAP in allen FM in HC-Bereichen einfacher plan- und abstimmbare.

Auf dieser Basis werden nun zusätzliche Themen weiter vorangetrieben, beispielsweise die Erarbeitung eines Good-Practice-Ansatzes für SLAs, die Etablierung eines Benchmarks für technisches FM oder das Entwickeln einer Rekole-konformen Kostenzuordnungsmethodik.

Die entsprechenden Projektbeschreibungen, Publikationen und News können jederzeit eingesehen werden.

zhaw.ch/ifm/fm-healthcare/remos



Quelle: Gerber & Hofer (2016) RemoS – Referenzmodell für nicht-medizinische Supportleistungen in Spitälern. Wädenswil: ZHAW, IFM

