

Service-Dienstleistung in Krankenhaus und Altenheim:

Professionell ausschreiben, einkaufen, kontrollieren

Ein differenzierendes Merkmal im zunehmenden Wettbewerb der Kliniken ist das Thema Service. Dabei geht es natürlich vorrangig um das Wohlbefinden der Patienten und deren optimale Betreuung. Doch die Facetten der Services im Krankenhaus und der damit verbundenen Leistungen sind vielfältig. Die AGKAMED geht nun neue Wege, um infrastrukturelle Service-Dienstleistungen in den strategischen Einkauf gezielt einzubinden.



In der Wahrnehmung des Patienten sind Services ein wichtiger Stein im Mosaik des Gesamteindrucks eines Krankenhauses. Hygiene, gute Verpflegung und die Qualität des Krankenhausumfelds sind daher wichtige Faktoren, die die Kundenzufriedenheit mitbestimmen.

Einkauf und Bereitstellung dieser Faktoren stellen an Krankenhäuser hohe Anforderungen. Auch hier gilt, wie in allen Fachbereichen der AGKAMED, dass gemeinschaftliche Beschaffung einen Beitrag zur Kostensenkung leisten kann.

Für die Service-Bereiche in Kliniken packt die AGKAMED das Problem daher bei der Wurzel – und hat sich mit dem Beratungsunternehmen Neumann & Neumann die Unterstützung eines kompetenten Partners gesichert, der den Prozess des Einkaufs von Serviceleistungen

von der Ausschreibung bis zum Controlling professionell begleitet. Ein Rahmenvertrag mit der Neumann & Neumann Projekt- und Beratungs GmbH sichert den Mitgliedskliniken der AGKAMED einheitliche günstige Konditionen für die Beratung bei der Ausschreibung, Beschaffung und Qualitätskontrolle von Wäscherei-, Gebäudereinigungs- und Cateringleistungen sowie das Mieten bzw. den Kauf des elektronischen Qualitätssicherungssystems e-QSS.



Die Kernkompetenzen der Facility-Management- und Ausschreibungs-Spezialisten liegen in der Beratung von Industrie- und Handelsunternehmen, Hotels, Kliniken, Alteneinrichtungen und öffentlichen Verwaltungen. Zum Leistungsportfolio gehören die Ausschreibung von infrastrukturellen Service-Dienstleistungen, die Erstellung und Einführung von Qualitätskonzepten sowie deren umfassende Kontrolle der Umsetzung von qualitätsfördernden Maßnahmen. Zu diesem Zweck führt das Unternehmen so genannte Mystery Checks durch und bietet Kunden die Software e-QSS für elektronische Qualitätskontrollen an.

Fallbeispiel: Catering-Service eines Krankenhauses mit System optimieren

Ein Allgemeinkrankenhaus hat das Ziel, die Leistungsfähigkeit der Betriebsküche zu optimieren. Im ersten Schritt analysierte Neumann & Neumann professionell die Ausstattung, Arbeitsabläufe sowie die Organisation einschließlich der Stellenbeschreibungen. Um Weiterentwicklungsmöglichkeiten und Qualitätssicherungsansätze zu entwickeln, wird ein neues Küchenkonzept inklusive eines Umsetzungsvorschlags erarbeitet. Die gesamte Organisation der Küche einschließlich Leitungsstrukturen wird zwecks Prozessoptimierung neu konzipiert, alle Veränderungen werden gemeinsam mit den Küchenmitarbeitern erörtert und so die Akzeptanz gesichert. Daher können die Änderungen auch termingerecht im fortlaufenden Betrieb realisiert werden.

Zum Abschluss aller Maßnahmen ist das Catering des Krankenhauses auf neuestem Stand in Organisation, Technik und Qualitätssicherung. Ein weiterer erfreulicher Aspekt ist die Verdopplung der Produktionskapazität in der Betriebsküche – so können zusätzlich Kindergärten und Schulen mit Catering-Dienstleistungen versorgt werden.

Rahmenvertrag Service-Dienstleistungen

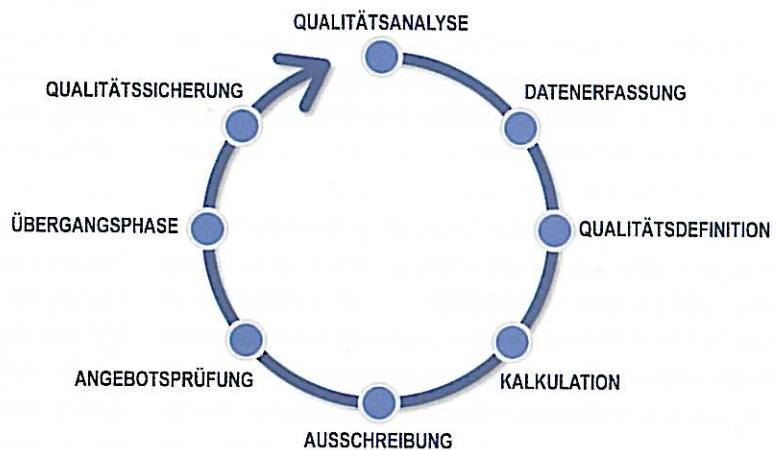
Um ihren Mitgliedern diese strukturierten Maßnahmen zur Optimierung von Prozessabläufen im Einkaufsmanagement von Services anbieten zu können, hat die AGKAMED einen Rahmenvertrag mit Neumann & Neumann abgeschlossen, der auf stärkere Sortimentsstandardisierung und Lieferantenstraffung für externe Dienstleistungen abzielt. Damit erreicht AGKAMED eine Vereinheitlichung für Ausschreibungsberatung, Erstellen von Leistungsverzeichnissen, Qualitätskontrollen und Einsatz der Spezial-Software e-QSS in Wäscherei, Gebäudereinigung und Catering. Das Neumann & Neumann-Kompetenzspektrum umfasst weitere Dienstleistungen wie Grünanlagenpflege, Technikwartung, Winter- oder Sicherheitsdienste.

Entstanden ist diese Kooperation aus dem überzeugenden Eindruck, den das Beratungsunternehmen im Jahr 2008 bei einem Workshop zur Organisation und Beschaffung von Wäschereidienstleistungen hinterlassen hat. „Die Fragen der rund fünfzig Teilnehmerinnen und Teilnehmer zeigten, dass der Bedarf an Beratung und Ausschreibung von Service-Dienstleistungen groß ist“, berichtet Geschäftsführerin Eva Neumann. Zugleich hatten die Vertreter aus

Erfahrung sichert Wettbewerbsvorteile

Entscheidend für die Wahl des neuen Beratungspartners war für die AGKAMED die hohe fachliche Qualifizierung und langjährige Beratungserfahrung von Neumann & Neumann in den Bereichen des Managements der Ausschreibung und Vergabe. Ebenso entscheidend war das Know-how der Berater bei der Qualitätssicherung von Service-Dienstleistungen, besonders im speziellen Bereich Kliniken sowie Pflegeeinrichtungen.

Qualitätskreislauf: Wer seinen Dienstleistungsbedarf klar erhebt, die benötigte Qualität fachkundig definiert und die Preiskalkulation des jeweiligen Gewerkes kennt, kann mit einer professionellen Ausschreibung (detaillierte Leistungsverzeichnisse) vergleichbare Angebote einholen und vor dem Zuschlag an den Anbieter mit dem besten Preis-Leistungs-Verhältnis solide vergleichen. Die Übergangsphase zwischen zwei Dienstleistern gilt es sorgfältig zu begleiten. Die anschließende Qualitätssicherung garantiert, dass die Leistung erbracht wird, die vertraglich vereinbart wurde, bzw. nur die Leistung bezahlt wird, die auch erbracht wurde.



den Mitgliedskliniken den Eindruck gewonnen, dass eine professionelle Beschaffung von Wäscherei-Dienstleistungen die Wirtschaftlichkeit deutlich erhöhen kann, und das bei nachweislich gesicherter Qualität – was natürlich für andere Bereiche wie Reinigung und Catering in gleicher Weise gilt. „Unsere Verhandlungspartner bei der AGKAMED nahmen kurz entschlossen die Nachfrage ihrer Mitglieder auf und brachten den Rahmenvertrag mit uns sehr zielgerichtet innerhalb von zwei Monaten unter Dach und Fach.“

Die Investitionen in professionelle Beratung und in die Einführung einer modernen Qualitätssicherung amortisieren sich in jedem Fall mittelfristig in mehrfacher Hinsicht. Zunächst wird die Wirtschaftlichkeit der Dienstleistungen durch zielgerichteten, strategischen Einkauf von Services deutlich erhöht. Langfristig wirken die Qualitätssicherungsmaßnahmen und Prozessverbesserungen sowohl im Bereich der Kostensenkung als auch für den Gesamteindruck der Kliniken in der Wahrnehmung des Patienten. Somit stellen diese Maßnahmen einen wichtigen Beitrag zum Erhalt und zur Verbesserung der Wettbewerbsfähigkeit dar.

