



Liberact GmbH
Sven Müller, Geschäftsführer
Waldhofer Straße 98
D-69123 Heidelberg
T +49 . 6221 . 759 26 84
F +49 . 6221 . 759 26 86
liberact@liberact.de
www.liberact.de

med-value Fachworkshop „Speisenmanagement im Gesundheitswesen“

**Vom Krankenhaus zum Hotel:
Serviceassistenten entlasten die Pflege und
verbessern den Patientenservice**

Wien, 15. März 2011

Agenda

- Unternehmensprofil
- Ausgangslage und Zielsetzung
- Leistungsbild und organisatorische Einbindung
- Qualifizierung zur Serviceassistenz
- Umsetzung in die Praxis

Liberact Daten & Fakten

2,2 Mio. € Umsatz im Geschäftsjahr 2009 / 2010

9 Jahre Erfahrung in der Facility Management- und Logistikberatung

15 Berater/innen

22 Mitarbeiter/innen

+100 Projekte in der Gesundheitswirtschaft

Liberact Leistungsspektrum

Integriertes Logistik- und Facility Management
für die Gesundheitswirtschaft

Facility
Management

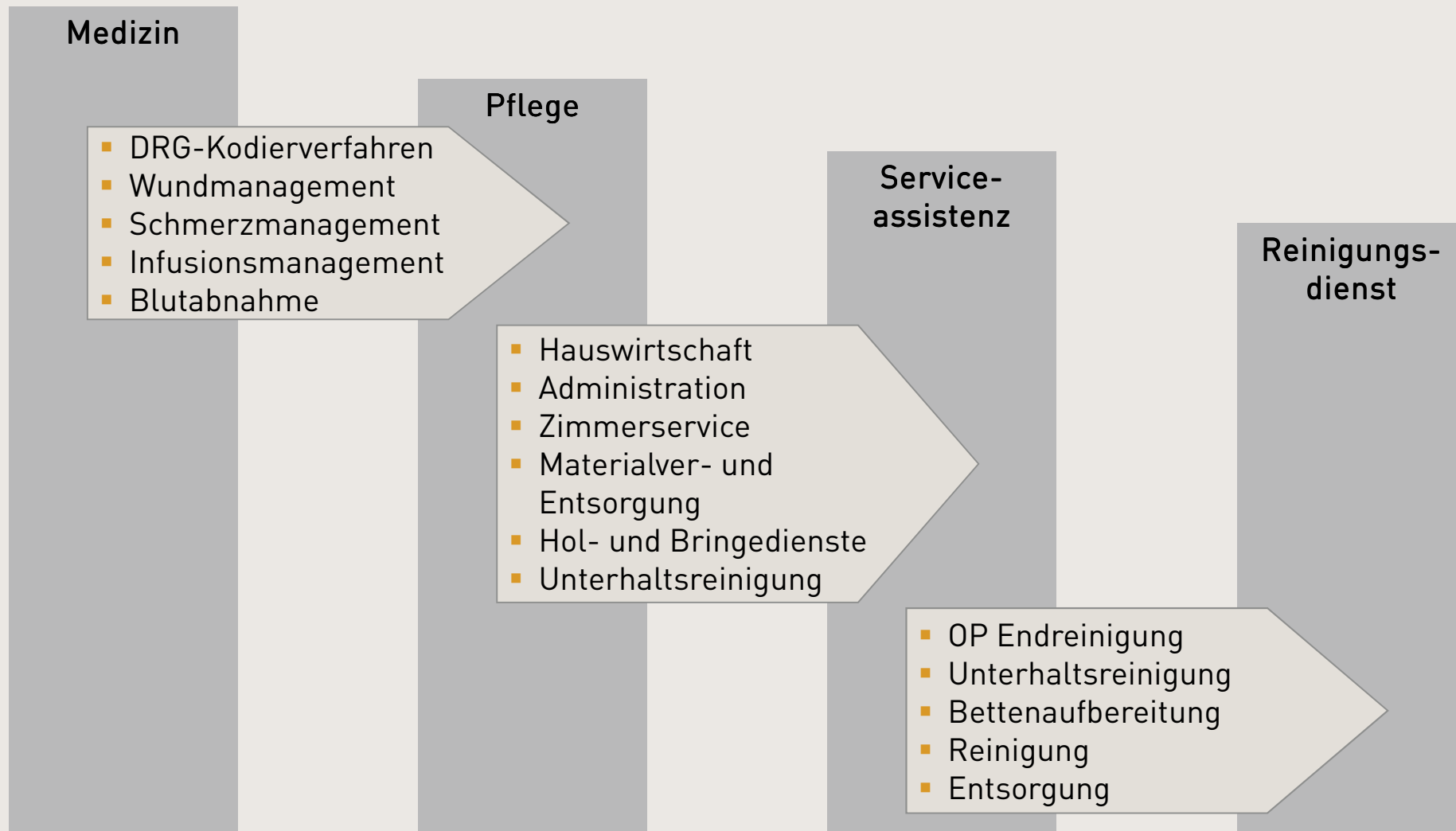
Catering

Logistik

Service
Management

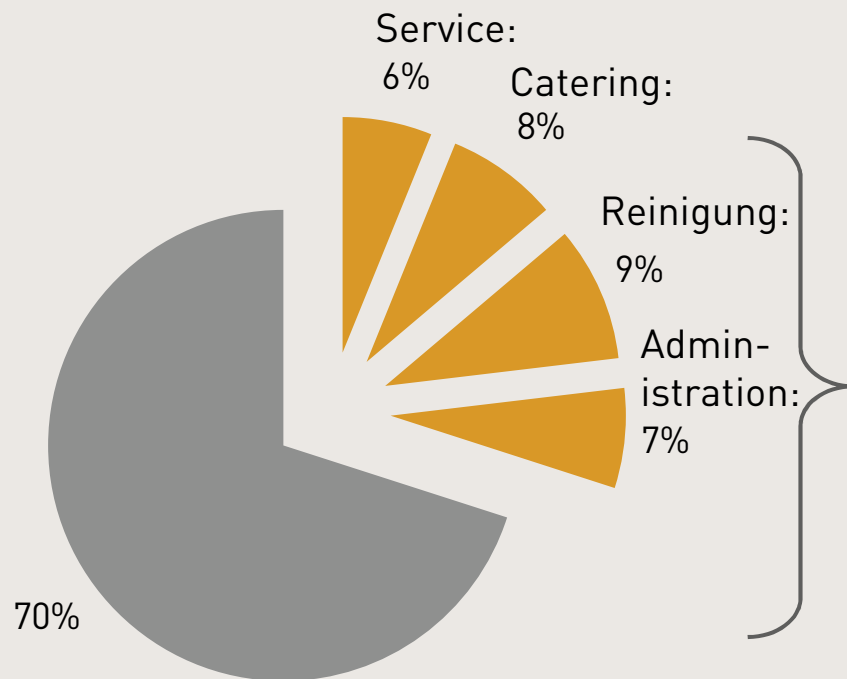
Managementberatung – Betriebsorganisationsplanung –
Umsetzungsbegleitung – Projektmanagement

Neuordnung von Tätigkeiten im Krankenhaus



Verlagerungspotenzial im Pflegedienst

Aufgabenverteilung in der pflegerischen Stationsarbeit:



- 15 – 30% der Tätigkeiten aus dem Pflegedienst können abgegeben werden aus den Bereichen

- **Service:** Einweisung neuer Patienten, Empfangsservice, Hilfestellung bei der Entlassung, Komfortleistungen
- **Catering:** Aufnahme der Essenswünsche und –bestellungen, Vorbereitung und Verteilung von Essen und Getränken, Reinigung von Küche und Spülküche, Lager- und Materialversorgung
- **Reinigung und Hauswirtschaft:** Geschirr-Reinigung, Bettenaufbereitung, Reinigung der Station, Reinigung der Isolationszimmer, Entsorgung
- **Administration:** Akten- und Befundbearbeitung, Labordiagnostik, Telefon- Informations- und Kommunikationszentrale, Postverteilung

■ 20 bis 25 Minuten pro Patient und Tag für **Serviceaufgaben**

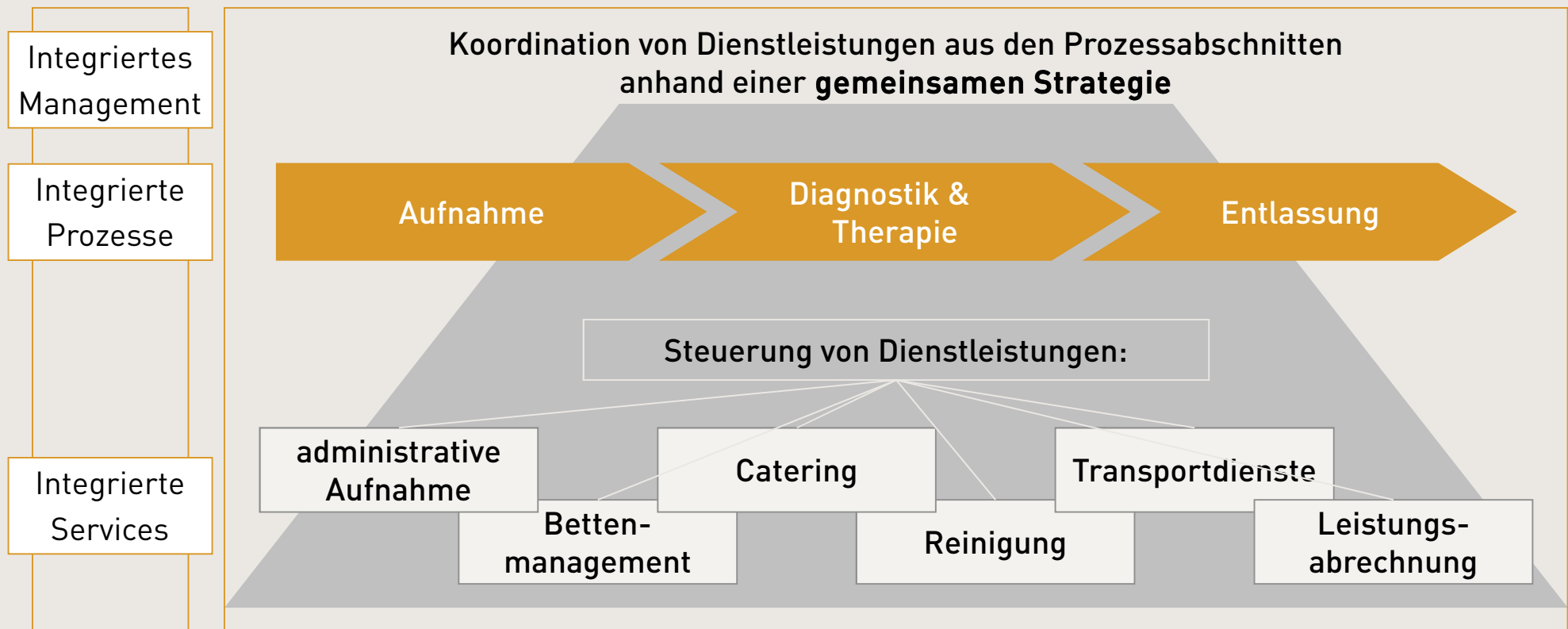
■ 30 bis 40 Minuten pro Patient und Tag für pflegerische **Hilfstätigkeiten**

▲ = auf andere Berufsgruppen delegierbare Aufgaben

Hinweis: abhängig von Größe und medizinischer Fachrichtung der Station sind 15 bis 35% der Tätigkeiten verlagerbar

Quelle: DocuMix GmbH Februar 2009 in veränderter Darstellung

Integriertes FM am Beispiel eines Krankenhauses



Zielsetzung der Einführung von Serviceassistenz

- **Vision:** „Mit uns wird der Krankenhausaufenthalt angenehmer.“
Nicht-pflegerische / Nicht-medizinische „Umsorgung“ des Patienten
- **Verbesserung des Patientenservice** im Sinne des Hotelgedankens
und Steigerung der Patientennähe, -komfort und -zufriedenheit
- **Entlastung des Pflegedienstes** von nicht behandlungs- und pflegeprioritären
Tätigkeiten durch Servicekräfte und Steigerung der Mitarbeiterzufriedenheit
- **Verbesserung von Produktivität bzw. Wirtschaftlichkeit und Prozessqualität**
in der Erbringung der Serviceleistungen auf den Stationen

Hinweis: Die nicht behandlungs- und pflegeprioritären Tätigkeiten können sowohl im patientenfernen als auch im patientennahen Bereich auftreten. Charakteristisch für diese Tätigkeiten ist, dass sie oft vom Pflegedienst mit geringer Priorität durchgeführt werden, vor allem in Situationen mit besonders hohem oder dichtem Arbeitsanfall in der Patientenversorgung.

Definition der Serviceassistenz

- Tätigkeiten in sekundären und tertiären Unterstützungsprozessen
- nicht behandlungs- und pflegeprioritäre Tätigkeiten
- sowohl im patientenfernen als auch in patientennahen Bereichen:
 - Administrative Tätigkeiten
 - Reinigungstätigkeiten
 - Logistische Tätigkeiten
 - Tätigkeiten in der Speisenversorgung
 - Serviceleistungen „plus“ für Wahlleistungspatienten
 - Medizinische Geräte: Reinigung und Pflege
 - Kundenspezifische Serviceleistungen

Leistungsbild der Serviceassistentenz

Modulversorgung
Materialwirtschaft und
Arzneimittel



Wäscheversorgung



Kommunikation und
Komfortleistungen



Essenswunsch aufnehmen



Betten machen



Patienten-Sonderleistungen
(z.B. Patiententransport,
Patientenbegleitung)



„Check-in“ / „Check-out“
Telefon-/Informations- und
Kommunikationszentrale



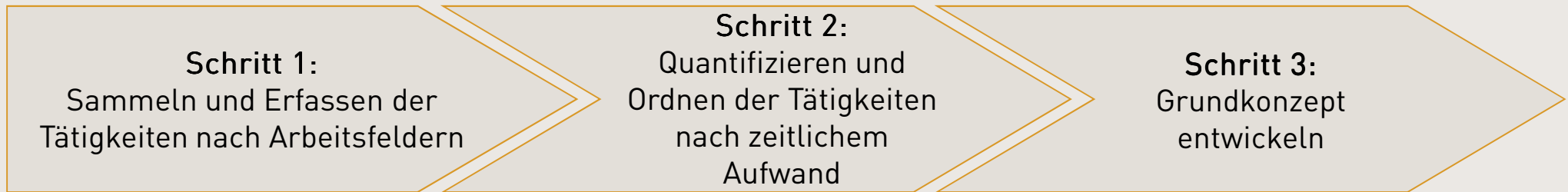
Speisen und
Getränke servieren





Personalbedarf Serviceassistenten

Methodik der Aufwandsermittlung



- Administrative Tätigkeiten
- Reinigungstätigkeiten
- Logistische Tätigkeiten
- Speisenversorgung
- Sonstige Tätigkeiten

Schlagwort	Tätigkeit	Anzahl pro Tag	Häufigkeit pro Jahr	Wochenvorgang	Dauer pro Tag	Dauer pro Jahr
2A Flur	Reinigen der Trinkwasserschankanlagen	1	1	Mo-Fr	5 Min	1250 Min
2A Flur	Patientenaufenthaltsbereiche und -wartebereiche aufräumen	1	1	Mo-Fr	1 Min	250 Min
2A Flur	Informationsstände "pflegen"	0,2	0,2	Mo-Fr	5 Min	250 Min
2A Geräteraum	Reinigung der Geräte	1	1	Mo-Fr	5 Min	1250 Min
2A Geräteraum	Reinigung von Schränken und Regalen	1	4	Mo-Fr	60 Min	240 Min
2A Patienten-zimmer	Bedarfs-Reinigung der Bettgitter	5	1	Mo-So	1 Min	1825 Min
2A Patienten-zimmer	Reinigung der medizinischen Geräte	1	1	Mo-Fr	15 Min	3750 Min

Schlagwort	Tätigkeit	Anzahl pro Tag	Häufigkeit pro Jahr	Wochenvorgang	Dauer pro Tag	Dauer pro Jahr
2A Flur	Reinigen der Trinkwasserschankanlagen	1	1	Mo-Fr	5 Min	1250 Min
2A Flur	Patientenaufenthaltsbereiche und -wartebereiche aufräumen	1	1	Mo-Fr	1 Min	250 Min
2A Flur	Informationsstände "pflegen"	0,2	0,2	Mo-Fr	5 Min	250 Min
2A Geräteraum	Reinigung der Geräte	1	1	Mo-Fr	5 Min	1250 Min
2A Geräteraum	Reinigung von Schränken und Regalen	1	4	Mo-Fr	60 Min	240 Min
2A Patienten-zimmer	Bedarfs-Reinigung der Bettgitter	5	1	Mo-So	1 Min	1825 Min
2A Patienten-zimmer	Reinigung der medizinischen Geräte	1	1	Mo-Fr	15 Min	3750 Min

Tätigkeitskatalog der Servicekräfte	
Aufgabenfeld	Tätigkeit
Logistik	<ul style="list-style-type: none"> ■ Patientengeschirr abräumen ■ auf Wunsch Patienten umschieben ■ bei Bedarf Laufwege ■ Begleitung der Patienten zu Untersuchungen
Reinigung	<ul style="list-style-type: none"> ■ Botengänge z.B. Labor ■ Postfach leeren ■ Bestellwesen (Medikalprodukte und Reinigungsmittel)
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Sichtreinigung der Zimmer ■ Sichtreinigung der Nachttische ■ Einsammeln/Entsorgen von leeren Flaschen ■ Blumenpflege ■ Desinfektion der Trinkbrunnenanlage nach Standard

Beispielhafter Einsatz der Serviceassistenten

	Ist-Situation	Soll-Situation	Veränderung
Examierte Pflegekräfte	18 VK	16 VK	- 2 VK
Krankenpflegehelfer	2 VK	1 VK	- 1 VK
Serviceassistenten	0 VK	3 VK	+ 3 VK
Hilfskräfte (ZDL, Praktikanten etc.)	nicht bewertet	nicht bewertet	Einsparsumme ca. 35.000 €

2 Entscheidungsvarianten Service vs. Wirtschaftlichkeit:

- **Erhöhung der personellen Ressourcen** bei gleich bleibenden Personalkosten
- **Beibehaltung der personellen Ressourcen und Reduzierung der Personalkosten**

Modelle der organisatorischen Integration

Modell Pflegeintegration

Das Organigramm zeigt die Krankenhausleitung an der Spitze, die in drei Bereiche unterteilt ist: Ärztlicher Direktor, Pflegedirektor und Kaufm. Direktor. Unter dem Pflegedirektor sind die Pflegedienstleitung und der Servicemanager untergeordnet.

- Fokus Pflegeentlastung
- Verbesserter Stationsablauf
- Stationsübergreifende Organisation

Modell Integriertes Service Management

Das Organigramm zeigt die Krankenhausleitung an der Spitze, die in drei Bereiche unterteilt ist: Ärztlicher Direktor, Pflegedirektor und Kaufm. Direktor. Unter dem Pflegedirektor ist die Pflegedienstleitung untergeordnet, und unter dem Kaufm. Direktor ist der Servicemanager untergeordnet.

- Fokus Patientenservice
- Verbesserte Versorgungssteuerung
- Synergien mit FM Dienstleistungen

Ausbildung der Serviceassistenz

2 Möglichkeiten:

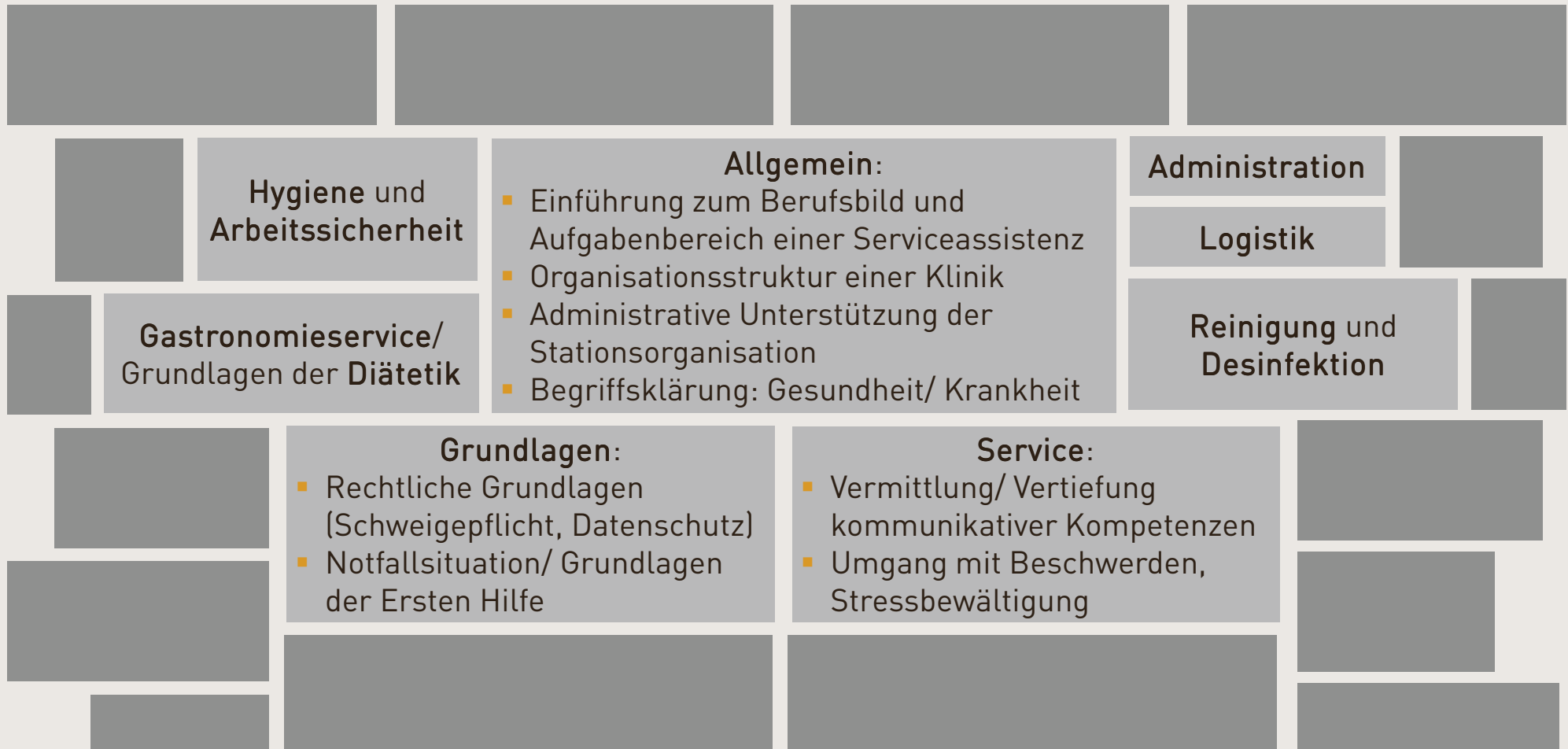
Einstellung und Einsatz von ausgebildeten Hotelfachkräften mit ca. 4wöchiger spezifischer Einschulung in die Krankenhausabläufe

Auswahl und Ausbildung zur Serviceassistenz mit Zertifikat von gering qualifizierten Arbeitnehmer/innen in einem 4monatigen Qualifizierungsprogramm mit integriertem 4wöchigen Praktikum durch eine zertifizierte Bildungseinrichtung in Zusammenarbeit mit Arbeitsagentur

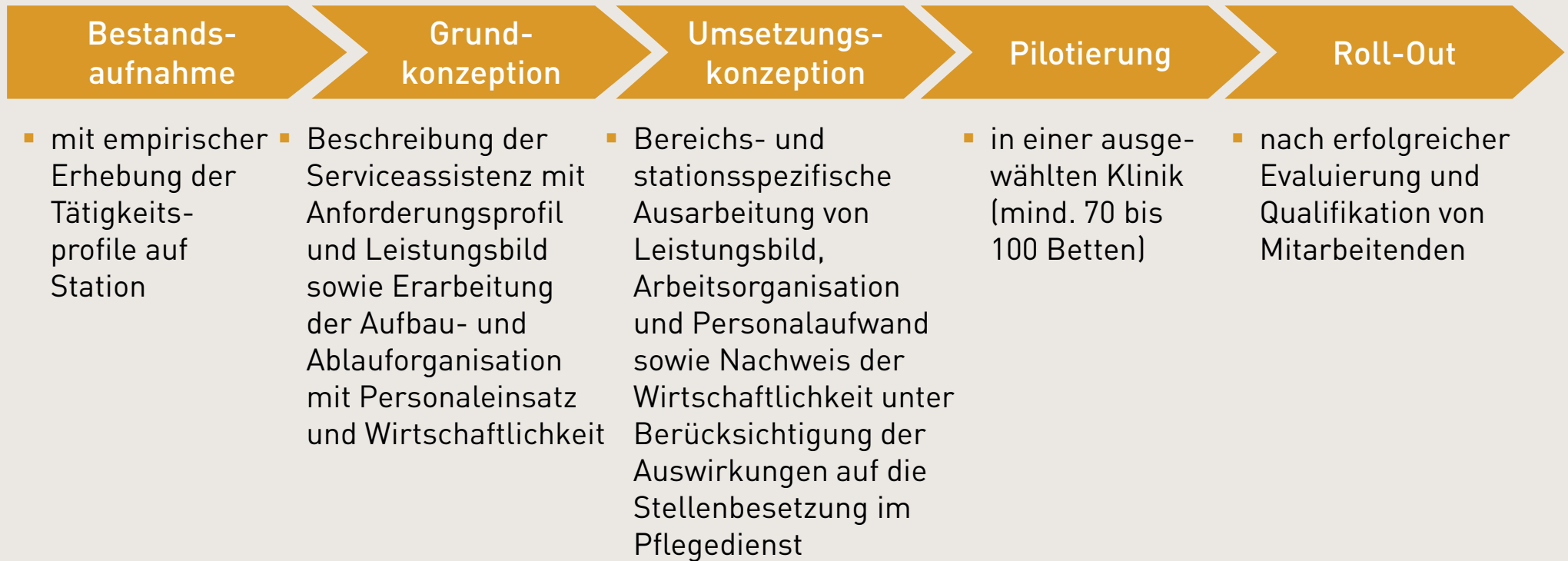
Zielgruppe:

- Arbeitnehmer aus den Unternehmen, die bisher mit Einzeltätigkeiten aus dem Bereich Service vertraut waren
- Hauswirtschaftskräfte
- Arbeitssuchende aus unterschiedlichen Bereichen mit Servicehintergrund

Kerninhalte der Ausbildung



Umsetzung in die Praxis



Beteiligung & Integration von Pflegedienst und Servicebereichen

Zeitraumen: mindestens 4 Monate bis zur Umsetzungskonzeption

Kernaussagen und Zusammenfassung

- Die Einführung der Serviceassistenz kann die Neuordnung der Aufgabenverteilung zwischen Ärzten und Pflegedienst unterstützen
- Die Kernaufgaben der Serviceassistenz umfassen die nicht-medizinische/nicht-pflegerische "Umsorgung" des Patienten
- Der Hauptaufwand der Serviceassistenz liegt mit einem Anteil von rd. 40 Prozent in der Speisen- und Getränkeversorgung
- Die Tätigkeiten der Serviceassistenz sind mit einem Aufwand von ca. 20 bis 25 Minuten pro Patient und Tag verbunden
- Die erfolgreiche Umsetzung eines wirtschaftlichen Serviceassistenz-Konzepts erfordert einen Servicemanager in der Leitungsstruktur und eine möglichst breitflächige Einführung nach vorheriger Pilotierung



Liberact GmbH

Sven Müller, Geschäftsführer

Waldhofer Straße 98

D-69123 Heidelberg

T +49 . 6221 . 759 26 85

F +49 . 6221 . 759 26 86

svn.mueller@liberact.de

www.liberact.de

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!