



Das Wohn- und Pflegeheim Schloss Utzigen macht gute Erfahrungen mit dem Outsourcing an ISS.

Dank Outsourcing mehr Fokus aufs Kerngeschäft

Gesundheitsinstitutionen in der Schweiz sind einem hohen Kostendruck ausgesetzt. Mit seinen Services bietet **ISS** Entlastung. Dabei muss der persönliche Kontakt zu den Patientinnen und Patienten keinen Schaden nehmen – im Gegenteil, wie das Beispiel des Wohn- und Pflegeheims Schloss Utzigen zeigt.

«Es gilt, den Betrieb immer wieder zu hinterfragen und zwischen Eigenfertigung und Fremdbezug zu entscheiden.»

Thomas Stettler, Geschäftsführer Gesamtbetrieb Stiftung Wohn- und Pflegeheim Utzigen

► HEINZ RANNER

Seit über 140 Jahren werden im Schloss Utzigen benachteiligte Menschen versorgt. 1875 kauften die 84 Gemeinden des Berner Oberlands das Schloss, um körperlich oder finanziell angeschlagenen Menschen aus der Landwirtschaft eine Unterkunft zu bieten. Aus der einstigen öffentlichen «Armenversorgungsanstalt» ist über die Jahre ein modernes Wohn- und Pflegeheim entstanden, das 2013 in eine privatrechtliche Stiftung überführt wurde. «Die bewegende Geschichte des Wohn- und Pflegeheims ist auch heute noch präsent. Darum ist es wichtig, dass wir als modernes Kompetenz- und Gesundheitszentrum für die Langzeitpflege und die Betreuung von erwachsenen Menschen mit Behinderungen wahrgenommen werden. Wir investieren stetig in den Ausbau unserer Infrastruktur und bieten heute ein umfassendes Wohn- und Betreuungsangebot für jede Lebenssituation, von individuellen Wohnlösungen mit Serviceoptionen wie Spitex, Verpflegung oder Reinigung bis hin zu Unterkünften für Bewohnende mit mittlerer bis hoher Pflegebedürftigkeit», sagt Thomas Stettler, Geschäftsführer Gesamtbetrieb Stiftung Wohn- und Pflegeheim Utzigen.

Langjährige Partnerschaft

Eine wichtige Rolle in der jüngeren Ge-

schichte des Schlosses Utzigen spielt auch ISS. Seit 27 Jahren besteht mittlerweile eine Partnerschaft. Die Dienstleistungen, die ISS mit 19 Mitarbeitenden vor Ort erbringt, umfassen Unterhalts- und Zwischenreinigung, Unterstützung am Speiseband sowie die Wäscherei. «Die Professionalität der Dienstleistung und das gegenseitige Vertrauen sind für uns zentral. Die ISS-Objektleiterin nimmt dabei eine Schlüsselrolle ein. Sie versteht unseren Betrieb und arbeitet eng mit unseren Mitarbeitenden zusammen. Ein Vorteil ist die hohe Konstanz bei den ISS-Mitarbeitenden. Viele sind von Beginn an dabei und haben 25 und mehr Dienstjahre. Sie sind voll in unserem Berufsalltag integriert, tragen einzig andere Berufskleider. Im Alltag merkt man gar nicht, ob es unsere eigenen Mitarbeitenden sind oder jene von ISS. So gesehen ist es tatsächlich eine ideale Situation», so Thomas Stettler.

Ein wichtiger Pfeiler dieser gemeinsamen Erfolgsgeschichte ist der persönliche Kontakt der ISS-Mitarbeitenden zu den Menschen, die im Wohn- und Pflegeheim leben. Die Objektleiterin Corinne Mohler sagt: «Nicht wenige sind zu Bezugspersonen der Bewohnerinnen und Bewohner geworden.» Aus diesem Grund werden die ISS-Mitarbeitenden wann immer möglich denselben Räumen und Bereichen zugeteilt.

Zentral ist der persönliche Service auch in der Wäscherei, welche ISS im April 2017 übernommen hat. Eine anspruchsvolle Aufgabe: Täglich kommt zwischen 65 bis 240 Kilogramm Wäsche aus verschiedensten Textilien zusammen – vom



ISS erbringt als langjähriger Partner des Wohn- und Pflegeheims Schloss Utzigen verschiedene Dienstleistungen für das Facility Management und die Hauswirtschaft.

gelben Seidenfoulard bis zum schwarzen Wollpullover. Jedes Kleidungsstück wird zudem mittels eines Wärmepatches mit dem Namen des Besitzers versehen. Geht an einem lieb gewordenen Stück etwas kaputt, bieten die Mitarbeiterinnen der Wäscherei auf Bestellung zudem einen individuellen Näh- und Flickservice an.

Hohe Flexibilität des Outsourcing-Partners

Das Wohn- und Pflegeheim Utzigen ist eine von rund 40 Gesundheitsinstitutionen, für die ISS mittlerweile tätig ist. Im Gesundheitswesen herrscht ein enormer Spardruck. Dank der Services von ISS können sich die Institutionen auf ihr Kerngeschäft konzentrieren und dabei das Budget trotzdem einhalten. Ausserdem kann ISS Synergien nutzen. Im Schloss Utzigen beispielsweise kann bei einem krankheitsbedingtem Ausfall in der Wäscherei flexibel eine Mitarbeiterin aus der Reinigung einspringen. Eine Lösung, die optimal funktioniert, sagt Thomas Stettler: «Es gilt, den Betrieb immer wieder zu hinterfragen und zwischen Eigenfertigung und Fremdbezug zu entscheiden. Zum Beispiel in unserem Fall, mit einer Lage in der Peripherie, konnten wir durch die Auslagerung die Ressourcen besser auslasten. Wichtig bei einem Outsourcing ist, dass man auf der Beziehungsebene in Einklang ist, also gute Partner findet, sodass sich daraus eine Win-Win-Situation ergibt.»

Dass sich die Partnerschaft zwischen ISS und dem Wohn- und Pflegeheim Schloss Utzigen bewährt hat, zeigt sich auch darin, dass ISS seit 2011 ebenfalls

die Unterhaltsreinigung der 30 Seniorenwohnungen oberhalb des Schlosses verantwortet sowie seit Mai 2017 jene des Erweiterungsbaus mit 48 zusätzlichen Einzelzimmern. «Wir benötigen auf unsere Bedürfnisse zugeschnittene Service-Pakete. Bei den «Privathaushalten» variieren die Leistungen vom Abnehmen, Waschen und Aufhängen von Vorhängen bis hin zu einer kompletten Wohnungsreinigung. Beim Gesamtbetrieb sind typische Facility-Management-Tätigkeiten gefragt. Mit ISS können wir dieses breite Spektrum flexibel abdecken», sagt Thomas Stettler. Zudem hat ISS seit 2018 nebst den personellen Ressourcen auch die Infrastruktur der Wäscherei übernommen. Für den Kunden hat dies den Vorteil, dass der gesamte Prozess in die Verantwortung von ISS übergeht. «Wir beziehen dann nur noch Schmutz- gegen Sauberwäsche», sagt Thomas Stettler.

Erfolgsgeschichte seit 30 Jahren

Eine Fokussierung auf die Pflegeaufgaben bei den einen und Outsourcing von Services bei den anderen – das Schloss Utzigen und ISS schreiben seit bald 30 Jahren gemeinsam Erfolgsgeschichte und zeigen so, wie im Gesundheitswesen Kosten effizient eingesetzt werden können. Dies zur Zufriedenstellung aller Beteiligten, nicht zuletzt jener der Bewohner.



Heinz Ranner ist Head Business Development Healthcare bei ISS.