

Facility Services-Anbieter

«Das Spital kann sich ganz auf seine Kerntätigkeiten fokussieren»

Facility Services-Anbieter bieten Gesundheitsinstitutionen Unterstützung im Supportbereich. Diese können sich dadurch auf ihr Kerngeschäft fokussieren. Rolf Biesser von ISS erklärt die positiven Effekte auf Kosten und Qualität. – Interview von Kathy Horisberger

ISS ist der führende Anbieter von Facility Services in der Schweiz. Jetzt wollen Sie auch den Spitalmarkt erobern – warum?

Wir erbringen seit über 30 Jahren Dienstleistungen für Schweizer Spitäler und Pflegeeinrichtungen und kennen daher die besonderen Bedürfnisse von Kunden im Gesundheitswesen. Ausserdem sind wir überzeugt, dass im Spitalwesen ein grosses Potenzial schlummert.

Nicht zuletzt in Folge der neuen Spitalfinanzierung seit Anfang 2012 sehen sich die Spitäler mit sinkenden Erträgen konfrontiert – dies bei gleichzeitig hohen Qualitätsansprüchen. Die Spitäler sind daher stärker denn je gefordert, sich zukunftsorientiert und wettbewerbsfähig zu positionieren. Manches Spital hat die Professionalisierung der Service- und Supportprozesse bereits als Differenzierungspotenzial für sich entdeckt. Als Spezialist für Facility Services bieten wir hier Unterstützung mit hohem Professionalisierungsgrad an. Die fest verankerte Prozess- und Ergebnisorientierung unserer Dienstleistungen begünstigt zudem schlanke und effiziente Prozesse.

Wo orten Sie am meisten Potenziale, die Spezialisten wie ISS besser nutzen können als einzelne Spitäler?

Die Potenziale eines Outsourcings lassen sich nur voll ausschöpfen, wenn der Dienstleistungsanbieter ein umfassendes Spitalverständnis mitbringt und sich auf die spezielle Situation des jeweiligen Spitals einlässt. Ein professionelles Service- und Dienstleistungsangebot ist heute auch für Spitäler immer wichtiger. Weil die Facility Services unser Kerngeschäft sind, können wir in die-

sem Bereich ein hohes Innovationspotenzial vorweisen. Dank unserer internationalen Best-Practices und unseres fundierten Know-hows profitieren Kunden von Innovationen, ohne dafür hohe Entwicklungskosten zahlen zu müssen.

Im Vergleich zu einem einzelnen Spital haben wir auch die Möglichkeit, dass wir neben den Synergien zwischen einzelnen Services auch mandatsübergreifende Synergien nutzbar machen können. In der Schweiz sind wir flächendeckend vertreten und können auf einen grossen Mitarbeiterpool zurückgreifen. So können wir für unsere Kunden jederzeit sowohl fachliche als auch personelle Verstärkung bieten.

Ganz allgemein haben fremdvergebene Leistungen zudem den Vorteil, dass sie sich ideal für ein Benchmarking hinsichtlich Qualität und Kosteneffizienz eignen. Somit können wir Spitäler dabei unterstützen, über die gesamte Wertschöpfungskette hinweg zu wettbewerbsfähigen Konditionen und in der erforderlichen Qualität operieren zu können.

«Viele Unternehmen wollen mit einem Outsourcing nicht nur Kostenvorteile realisieren, sondern auch neuen Unternehmenswert schaffen.»

Wo gibt es am meisten Probleme?

Bei einem Outsourcing gibt es verschiedene Herausforderungen, die es gemeinsam mit dem Kunden anzupacken gilt. Übernimmt

ein externer Anbieter wie ISS gewisse Services, werden bestehende Strukturen überdacht, Schnittstellen und Prozesse unter die Lupe genommen und in einzelnen Fällen sogar neue Berufsbilder, wie beispielsweise das der Serviceassistenz, geprüft. Solche Veränderungen können ganz grundsätzlich zu Verunsicherungen führen. Dem begegnen wir, indem wir eng mit dem Kunden zusammenarbeiten und auf seine individuelle Situation eingehen. Ganz wichtig für uns ist es, auch die einzelnen Mitarbeitenden in einem Spitalbetrieb abzuholen und sie transparent und offen zu informieren.

Sie bieten einzelne Facility Services oder ganze Support-Packages an – was ist bei Schweizer Spitälern am gefragtesten?

Egal, welche Facility Services eine Gesundheitsinstitution bei uns bezieht, gesucht wird dabei in erster Linie eine Entlastung. Indem wir die unterstützenden Tätigkeiten übernehmen, kann sich ein Spital ganz auf seine medizinischen und pflegerischen Kerntätigkeiten fokussieren.

Nachgefragt bei uns werden Supportdienstleistungen in drei verschiedenen Bereichen: allgemeine Gebäudedienstleistungen (Objektsupport, z.B. Technik oder Hausdienst), auf den Spitalbetrieb zugeschnittene Services (Betriebssupport, z.B. Logistik oder Hol- und Bringdienste) und nichtpflegerische Tätigkeiten (Serviceassistenz, welche die Pflege direkt in den Bereichen Hauswirtschaft, Service und Verpflegung unterstützt).

Wir stellen dabei allgemein eine Tendenz in Richtung Integrale Facility Services (IFS) fest. Was das Prinzip der IFS so interessant macht, sind die entstehenden Synergie-

potenziale und die Kosteneinsparungen, die sich dadurch realisieren lassen. In enger Zusammenarbeit mit dem Spital werden dazu Betriebs- und Prozessanalysen durchgeführt. Aus diesen Analysen leitet ISS Massnahmen ab, um Prozesse zu optimieren und überflüssige Schnittstellen zu eliminieren.

Sie bringen Ihre eigenen Mitarbeitenden für die Services mit. Was passiert mit den bisherigen Angestellten, wenn Sie einen neuen Auftrag übernehmen?

Diese Annahme ist so nicht korrekt: Bekommt ISS einen neuen Auftrag, übernehmen wir in den allermeisten Fällen die bestehenden Mitarbeitenden. Diese haben bereits beim Kunden gearbeitet und kennen ihn und seine Bedürfnisse. Sie sind nicht nur vertraut mit den Eigenheiten von Gebäude und Infrastruktur, sondern kennen sich auch mit den Organisationsstrukturen und der Firmenkultur aus. Die bestehenden Mitarbeitenden sind deswegen für uns sehr wichtig und wir möchten sie als Arbeitnehmer gewinnen.

Ob die Übernahme der Mitarbeitenden Kundenaufgabe ist oder nicht – in jedem Fall suchen wir eine Lösung, die den Kundenbedürfnissen entspricht. Und sollte es infolge des Outsourcings zu einer Überkapazität kommen, werden für bestehende Mitarbeitende andere adäquate Lösungen innerhalb ISS angeboten. Dies ist sicher einer der Vorteile unserer Firmengrösse.

«Fremdvergebene Leistungen sind ideal für ein Benchmarking hinsichtlich Qualität und Kosteneffizienz.»

Wie vergleichen sich die Löhne?

Die Löhne für unsere Mitarbeitenden vergleichen wir innerhalb der Facility Management-Branche mit anderen FM-Anbietern. Dazu arbeiten wir auch mit externen Beratungsunternehmen zusammen, die sich auf Lohnvergleiche in der Schweiz spezialisiert haben. Unser Credo ist, innerhalb der Branche überdurchschnittliche Löhne zu zahlen.

Wie entwickeln sich in der Regel die Kosten für Facility Management, wenn es outgesourct wird?

Eine allgemein gültige Aussage ist hier schwierig, da unzählige Einflussfaktoren bei der Kostenentwicklung eine Rolle spielen: wie die Organisations- und Prozessstrukturen bei einem Kunden vor dem Outsourcing ausgestaltet sind, wie die Infrastruktur des Objekts beschaffen ist oder welche einzelnen Dienstleistungen ausgelagert werden – um nur einige Punkte aufzuzählen.

Grundsätzlich gehen wir in einem neuen Objekt von einem Einsparpotenzial von 10 bis 25 Prozent aus. Obwohl die Kosteneinsparung zwar unbestreitbar ein wichtiger Faktor ist, beobachte ich in den letzten Monaten, dass die Spitäler vermehrt den Schwerpunkt auf die Qualität setzen. Aspekte wie Werterhaltung und Nachhaltigkeit gewinnen an Gewicht. Viele Unternehmen wollen mit einem Outsourcing nicht nur Kostenvorteile realisieren, sondern auch die Agilität erhöhen und neuen Unternehmenswert schaffen.

Wie und wo werden Ihre Mitarbeitenden ausgebildet?

Unseren Mitarbeitenden steht ein breites internes Ausbildungsprogramm offen; ebenso unterstützen wir auch externe Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten. Zu unserem internen Angebot gehören über dreissig Ausbildungsmodule zu Fachkompetenzen – etwa im Bereich Technik, Reinigung oder Empfangsdienstleistungen – und elf Seminare zu Führungs- und Sozialkompetenzen. Je nach Thematik finden die Seminare in den regionalen Niederlassungen von ISS oder im Kundenobjekt statt.

Wie stellen Sie die Qualität sicher?

Als zertifiziertes Unternehmen erbringt ISS Dienstleistungen nach modernsten Grundsätzen der Qualitätssicherung und Umweltverträglichkeit sowie der Arbeitssicherheit und des Gesundheitsschutzes. Die Leistungsqualität sichern wir durch regelmässige Objekt- und Prozesskontrollen. Voraussetzung dafür ist eine transparente Prozessgliederung.

Ein wichtiger Qualitätsaspekt der Betreuung von Objekten im Gesundheitswesen sind zudem Hygienestandards. Die Arbeit in sensiblen Bereichen erfordert absolute Perfektion und Gründlichkeit. Um dies zu gewährleisten, implementiert ISS strenge Hygienestandards in den betreuten Objekten und überprüft und optimiert diese permanent. Zudem fördern wir das Hygienebewusstsein unserer Mitarbeitenden ganz gezielt mit entsprechenden



Rolf Biesser, Leiter Kompetenzzentrum Health Care, ISS Schweiz AG, Zürich;
062 855 06 82, rolf.biesser@iss.ch

Se concentrer sur le l'activité principale

Directeur du centre de compétences Health Care d'ISS Suisse, Rolf Biesser constate de plus en plus de demandes pour des solutions globales. Il voit un grand potentiel dans les hôpitaux publics, qui ont jusqu'ici en grande partie assuré eux-mêmes leurs prestations de support. Grâce à l'externalisation du FM, les hôpitaux peuvent se concentrer sur le cœur de leur activité. ISS, comme leader des entreprises FM en Suisse, propose les meilleures pratiques internationales et des innovations et peut favoriser les synergies. Selon Rolf Biesser, les prestations externalisées sont idéales pour le benchmarking de la qualité, des coûts et de l'efficacité des prestations. Les collaborateurs sont repris autant que possible. ■

Schulungen vor Ort beim Kunden. Mit dem Deutschen Beratungszentrum für Hygiene in Freiburg haben wir Hygieneschulungen nach den neusten wissenschaftlichen Erkenntnissen konzipiert.

Ein Blick in die Zukunft: Geht der Trend zu Outsourcing bei Spitätern weiter oder gibt es andere Tendenzen?

Wir gehen davon aus und spüren auch eine verstärkte Nachfrage nach umfassenden Dienstleistungslösungen. Sehr grosses Potenzial sehe ich vor allem bei den öffentlichen Spitätern, wo die Supportdienstleistungen bisher grösstenteils eigenständig erbracht wurden. ■