

IM FOKUS: HOSPITALITY

Unscheinbar und wirkungsvoll

» Die Benchmarking Community zur Hotellerie im Gesundheitswesen thematisiert seit 2015 auch den Bereich Reinigung. Derzeit erheben und vergleichen 30 Gesundheitseinrichtungen jährlich sowohl quantitative als auch qualitative Aspekte: von Kosten-, Personal- und Flächenkennzahlen über den Aufgabenumfang und die Leistungsfähigkeit bis hin zur organisatorischen und technischen Gestaltung des Support-Bereichs Reinigung.

Autor: Lars Baacke

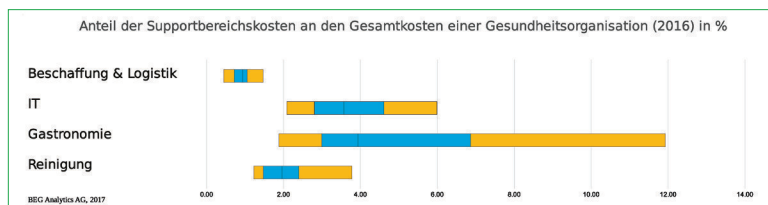
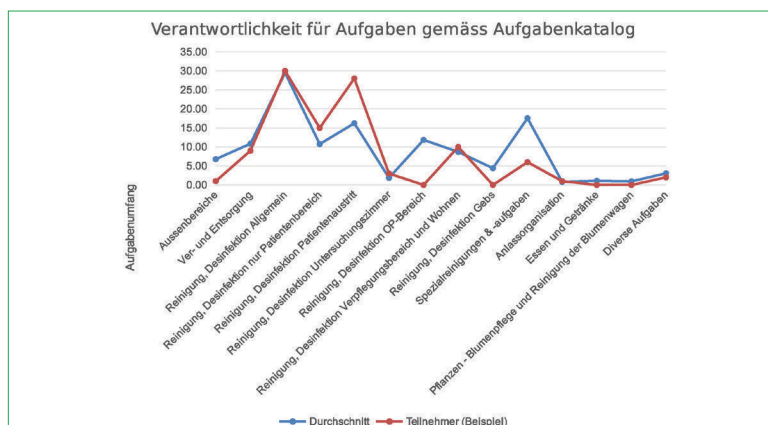


Abbildung 1.

Für die Reinigung im Gesundheitswesen gilt der Grundsatz: «Nicht nur sauber, sondern hygienisch rein.» Als Support-Bereich unterstützen die Mitarbeitenden der Reinigung die Leistungserbringung einer Gesundheitseinrichtung indirekt, indem sie für ein sicheres und gesundheitsförderndes Umfeld sorgen – und zwar sowohl für Patienten oder Bewohner als auch für alle Mitarbeitenden und Partner. Die Reinigung agiert in aller Regel unauffällig im Hintergrund und muss sich daher nahtlos in die bestehenden Betriebsabläufe integrieren. Dabei muss sie nicht nur dem hohen Qualitätsanspruch einer Gesundheitseinrichtung genügen. Vertrauen durch eine solide Ausbildung und Erfahrung, die Kenntnis branchen-, objekt- und materialspezifischer Besonderheiten und Vorschriften, Zuverlässigkeit sowie Flexibilität sind dabei nur einige Aspekte. Sie ist zudem zu einer kon-

Abbildung 2.



tinuierlichen Optimierung ihrer eigenen Abläufe und Techniken angehalten, um die anspruchsvollen Kosten- und Effizienzvorgaben erfüllen zu können. Eine wichtige Voraussetzung für die zielgerichtete Weiterentwicklung ist fundiertes Wissen über die eigenen Fähigkeiten und die aktuellen Entwicklungen der Branche. In vielen Betrieben sind jedoch Reinigungsaufgaben noch immer nicht klar definiert, Kennzahlen und Zielerreichung werden nicht systematisch gemessen und eine objektive Beurteilung der eigenen Leistungsfähigkeit fällt dadurch schwer.

BENCHMARKING

Zu diesem Zweck wurde die Benchmarking-Community für die Reinigung unter dem Dach der Hotellerie (hotellerie-benchmark.ch) ins Leben gerufen. Mithilfe wissenschaftlich fundierter, einheitlicher Erhebungsverfahren werden sowohl quantitative als auch qualitative Grössen einmal jährlich erhoben und anonymisiert mit anderen Betrieben sowie im Zeitverlauf verglichen. Für eine optimale Vergleichbarkeit werden Referenzgruppen gebildet. Ranglisten mit Gewinnern und Verlierern gibt es im Benchmark nicht. Teilnehmer können aber auf Grundlage der Vergleiche Fragen beantworten, wie: Wo stehen wir heute? Wo stehen wir im Vergleich zu ähnlichen Betrieben? Welche Branchentrends gibt es? Wohin wollen wir uns zukünftig entwickeln? Welche konkreten Möglichkeiten haben wir zur Veränderung? Die Benchmarking Community bietet darüber hinaus den Rahmen für einen vertrauensvollen Austausch der Fachverantwortlichen zu aktuellen Themen, Entwicklungen und Erfahrungen. Im aktuellen Jahr haben insgesamt 30 öffentliche und private Akutspitäler (vom Universitätsspital bis zum Grundversorger) sowie Reha- und psychiatrische Einrichtungen in der Community zusammengearbeitet und wesentliche Erkenntnisse gewonnen.

REINIGUNGSKOSTEN

Ein nicht unerheblicher Teil der Kennzahlen betrifft natürlich die Reinigungskosten. So liegen die Gesamtkosten pro Quadratmeter (nach Eliminierung von Ausreissern) typischerweise zwischen 55 und 140 Schweizer Franken. Die deutlichen Unterschiede liegen nicht selten in den räumlichen Verhältnissen sowie dem Aufgabenumfang der Reinigung begründet. Wichtig für die Vergleichbarkeit derartiger Zahlen ist deshalb in jedem Fall eine Messung nach einheitlich definierten Vorgaben für alle Teilnehmer. Eine andere Kenngrösse ist der Anteil der Reinigungskosten an den Gesamtkosten der Gesundheitsorganisation. Für die Reinigung liegen diese Werte in einem durchweg niedrigen Bereich zwischen einem und 3,8 Prozent. Signifikante Kosteneinsparungen lassen sich in diesem niedrigen Bereich oft nur in Verbindung mit einem deutlichen Abbau des Leistungsumfangs erzielen. Eine Einordnung gegenüber anderen Support-Bereichen zeigt die Abbildung 1 (orange = oberes und unteres Quartil, blau

= mittlere 50%, senkrechter Strich im blauen Bereich = Medianwert). Im Benchmark werden die Reinigungskosten natürlich weiter detailliert, um Rückschlüsse auf Ursachen und Optimierungspotenzial ziehen zu können. So lag im Durchschnitt der Anteil der Personalkosten bei rund 82 Prozent, der Anteil der Sachkosten bei zirka fünf Prozent und der Anteil der Fremdreinigungskosten bei etwa 13 Prozent (ohne Full Outsourcer). Weiteren Aufschluss über die Kostenstrukturen geben unter anderem Detailauswertungen über die Zusammensetzung der Sachkosten, die Personalkosten oder die Flächenverhältnisse.

LEISTUNGSUMFANG

Um die Reinigung in der Gesamtheit beurteilen zu können, müssen neben den Kosten aber immer auch die dafür erbrachten Leistungen ins Verhältnis gesetzt werden. Der Leistungsumfang wird anhand eines standardisierten Aufgabenkatalogs einheitlich erhoben, gewichtet und verglichen. Neben dem Vergleich des absoluten Aufgabenumfangs sind besonders die Abweichungen des eigenen Betriebs gegenüber dem Durchschnitt in Bezug auf konkrete Aufgaben interessant. Abbildung 2 zeigt exemplarisch den aggregierten Aufgabenumfang für ausgewählte Aufgabenbereiche. Mit diesen Informationen können Kostenunterschiede begründet und Potenziale zur Weiterentwicklung, beispielsweise die Verschiebung von Aufgaben zwischen Berufsgruppen, identifiziert werden.

FREQUENZEN

Ein wichtiger Schwerpunkt im aktuellen Jahr lag auf den Frequenzen (Häufigkeit von Unterhalts- und Kontrollreinigung) und Leistungszahlen (Anzahl Quadratmeter pro Stunde) für verschiedene Raumgruppen. Interessante Erkenntnisse brachte darüber hinaus der Vergleich der Präsenzzeiten der Reinigung (Abbildung 3). Insgesamt wurde dabei die bestehende Heterogenität bei der individuellen Ausgestaltung der Reinigungsorganisation deutlich. Im Personalbereich wurden unter anderem die Anzahl produktiver Stunden sowie die wichtigsten Abwesenheitsgründe pro Jahr analysiert. Speziell in diesem Jahr wurden die Frequenzen zur Leerung von Abfalleimern in Büros erhoben. Weitere Auswertungen zur Organisation der Reinigung betreffen unter anderem die Teilzeitquote (mit deutlichen Unterschieden), die Mitarbeiterqualifikation (im Durchschnitt sind mehr als 90 Prozent der Mitarbeitenden ungelernt), die Altersverteilung und Betriebszugehörigkeit oder die eingesetzten Reinigungsmethoden für Boden- und Oberflächenreinigung. Einmalig wurde in diesem Jahr auch die Verbreitung von Software-Unterstützung erhoben (Abbildung 4) – mit ebenfalls aussagekräftigen Ergebnissen.

FAZIT

Der Mehrwert aus den Vergleichs- und Trendanalysen ist enorm. Ein individualisierter Bericht enthält

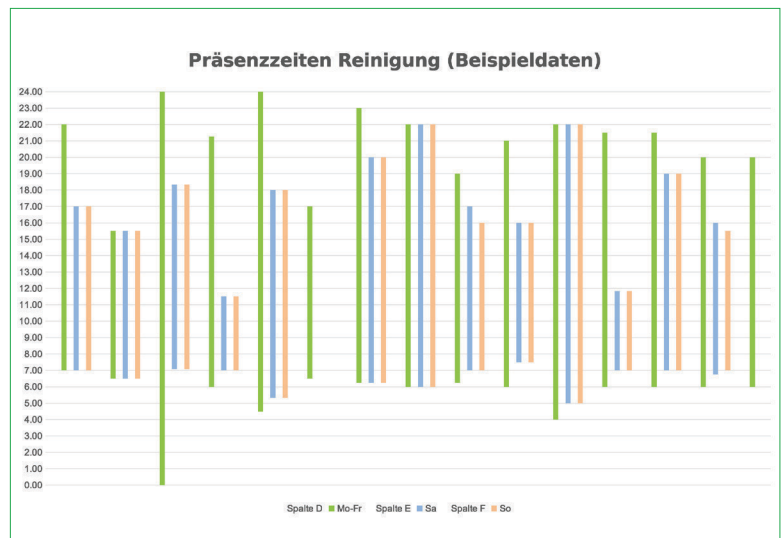


Abbildung 3.

die anonymisierten Ergebnisse inklusive Erläuterungen zur weiteren Verwendung durch die Teilnehmer. Die Fachverantwortlichen erhalten dadurch ein leistungsfähiges Instrument zur internen Kommunikation, Planung und Weiterentwicklung ihres Bereichs. An der ganztägigen Jahresveranstaltung werden die wichtigsten Erkenntnisse mit den Experten diskutiert und Vorschläge für die Weiterentwicklung erarbeitet. Ein Beirat, bestehend aus Hochschulvertretern unter anderem des Instituts für Facility Management der ZHAW (Prof. Dr. Susanne Hofer) sowie verschiedener Mitgliedsbetriebe und der BEG Analytics AG sorgt für die kontinuierliche Weiterentwicklung der Community sowie der verwendeten Analysemethoden – entlang dem tatsächlichen Informationsbedarf der Teilnehmer. Die Reinigung im Gesundheitswesen ist mittlerweile zu einer leistungsfähigen Community für den systematischen Informationsaustausch der Fachverantwortlichen geworden und ergänzt die in den Bereichen IT, Beschaffung und Logistik sowie Gastronomie bereits bestehenden Benchmarking-Communities. Das kontinuierliche Wachstum auf inzwischen knapp 120 aktive Mitgliedsbetriebe über die verschiedenen Communities hinweg zeigt, wie sich die Support-Bereiche im Gesundheitswesen kontinuierlich professionalisieren – denn Transparenz bringt Wissen und Wissen ermöglicht Entwicklung. <<



Dr. Lars Baacke
Geschäftsführer
der BEG Analytics
AG.

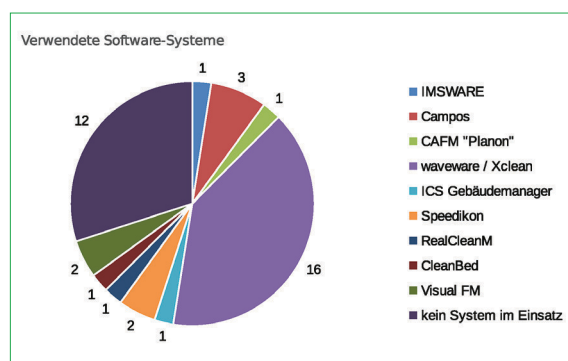


Abbildung 4.