

Kostendruck ist eine Chance – wie ein modernes Spital FM-Kompetenz gezielt nutzt

Polyvalenz schafft Effizienz

Seit 25 Jahren zählt das renommierte Bethesda Spital in Basel bei vielen Support Services auf ISS Facility Services. Wie entwickelt sich eine solche Partnerschaft in einer Branche, die ständig unter Kostendruck steht? Ein Gespräch mit Daniel Tschopp, Leiter Hotellerie und Logistik, Bethesda Spital, Nuno Cruz, ISS Facility Services Director Healthcare, und Martina Fässler, ISS Head Key Accounts Healthcare.

Sie alle kennen das Bethesda Spital als Arbeitsort – und auch als Patientin oder Patient?

Nuno Cruz: Nicht direkt, aber meine beiden Kinder wurden hier geboren. Da ich die Qualitäten dieses Spitals genau kannte, war das für meine Frau und mich keine Frage, wo unsere Kinder auf die Welt kommen sollten. Bei unserem ersten Kind hatten wir sogar ein Familienzimmer, in dem ich die ersten drei Tage und Nächte meiner Familie rund um die Uhr miterleben durfte. Das war ein grossartiges Erlebnis.

Daniel Tschopp: Da habe ich Nuno Cruz mal von seiner persönlichen Seite kennengelernt – als frischgebackenen, stolzen Vater. Gleich am ersten Tag habe ich ihn und seine Familie besucht. Das ist schön, wenn man sonst vor allem intensiv miteinander arbeitet.

Sie lagen noch nie in einem Patientenbett im Bethesda Spital, Herr Tschopp?

Daniel Tschopp: Doch, nur nicht als Patient. Vor einigen Jahren haben wir neue Patientenbetten evaluiert und da habe ich beim Testschlafen mitgemacht – übrigens gemeinsam mit dem damaligen ISS Objektmanager. Wir sind sogar in die Bettenfabrik nach Dresden gereist. Bei solchen Investitionen, die Folgekosten im Betrieb nach sich ziehen, beziehen wir ISS immer mit ein.

Martina Fässler: Das ist ein gutes Beispiel, wie wichtig verschiedene Perspektiven für nachhaltige Lösungen sind: Das Probeschlafen ermöglichte die Patientenperspektive, und indem Herr Tschopp ISS mit einbezogen hat, wurden auch die Betriebskosten einer solchen Investition, die beispielsweise durch den Bettenunterhalt entstehen, mit einkalkuliert.

Herr Tschopp, die Partnerschaft zwischen dem Bethesda Spital und ISS feiert heuer ihren 25. Geburtstag. Wie begann diese Geschichte?

Daniel Tschopp: 1996 beschloss die Bethesda-Geschäftsleitung, sich verstärkt aufs Kerngeschäft konzentrieren zu wollen und geschäftsferne Bereiche, wie die Unterhaltsreinigung, auszulagern. Das war damals ein visionärer Schritt für ein Privatspital mit diakonischer Geschichte, denn hier waren über Jahrzehnte Ordensschwestern für alles verantwortlich gewesen – neben ein paar wenigen Ärzten.

Welche Services leisten die ISS Mitarbeitenden im Bethesda Spital?

Nuno Cruz: Unser Team übernimmt neben der Gebäudereinigung beispielsweise die interne Post, den Medikamententransport sowie punktuell Spezialreinigung und Unterstützung bei Veranstaltungen. Viele Mitarbeitende haben also mehrere Aufgaben und sehen das als willkommene Abwechslung und Weiterentwicklung.

Das Gesundheitswesen steht unter ständigem Kostendruck. Wie macht sich das bei der Zusammenarbeit bemerkbar?

Nuno Cruz: Den Kostendruck bekommen auch wir zu spüren. Hinzu kommen Trends wie «ambulant vor stationär», welche die Patientenfrequenzen und damit den Reinigungsaufwand erhöhen. Deshalb ist eine unserer Hauptaufgaben, unsere Prozesse permanent zu optimieren. Zum Beispiel haben wir Doppelaufwände bemerkt, wenn sich ein Spitalaustritt kurzfristig vom Vormittag auf den Nachmittag verschiebt. Dann haben wir dieses Zimmer oft zwei Mal gereinigt. Die Lösung: Auf Anregung und im Auftrag von Daniel Tschopp haben wir das Zeitfenster der Zimmereinigungen bis in den Nachmittag gezogen, um flexibler reagieren zu können.



ISS Facility Services AG

ISS Facility Services ist in der Schweiz seit über vierzig Jahren in der Gesundheitsbranche tätig und zählt über 200 Kunden in diesem Bereich. Seinen internationalen Sitz hat das Unternehmen in Kopenhagen. In der Schweiz zählt es knapp 13 000 Mitarbeitende, davon sind knapp 1000 für den Healthcare-Bereich tätig. Weitere Informationen über ISS: www.iss.ch

Martina Fässler: Wir haben ein elektronisches Monitoringsystem implementiert. Mit diesem Monitoring@ISS, das die ISS Gruppe entwickelt hat, können wir unseren Mitarbeitenden Arbeitspläne oder kurzfristige Aufträge direkt auf ihre Smartphones schicken. So konnten wir in enger Zusammenarbeit mit dem Bethesda Spital auch das Austrittsmanagement automatisieren, indem jeder Austritt elektronisch erfasst und die Reinigung terminiert wird. Das ermöglicht Flexibilität und reduziert Kosten – bei gleicher Leistung. Mittelfristig ermöglicht das Tool dem Kunden eine noch bessere, datengestützte Qualitätskontrolle unserer Leistungen und absolute Transparenz bei den KPIs.

Was zeichnet Mitarbeitende von ISS im Bereich Healthcare aus?

Martina Fässler: Einerseits sind sie speziell geschult, beispielsweise in Sachen Hygiene oder im sensiblen Kontakt mit Patientinnen und Patienten. Wir dürfen nie vergessen, dass wir in einem Spital immer wieder Menschen begegnen, die sich in Extremsituationen befinden.

Daniel Tschopp: Unsere Patientinnen und Patienten unterscheiden in solchen Situationen nicht, ob eine Mitarbeiterin des Bethesda Spitals oder ein Mitarbeiter von ISS vor ihnen steht. Das heisst: Jede und jeder ISS Mitarbeitende muss unsere Kultur mittragen. Wir sind ein Team.

Martina Fässler: Andererseits müssen einige ISS Mitarbeitende polyvalent einsetzbar sein, also unterschiedliche Services übernehmen, damit wir unserem Kunden möglichst effizient ein Maximum an Services bieten können. Das bedingt weitere Schulungen – zum Beispiel beim Thema Datensicherheit, um den Postdienst zu übernehmen.

Nuno Cruz: Diese Abwechslung sehen viele Mitarbeitende auch als Chance, weil sie sich so weiterentwickeln und «wertvoller» werden für

den Betrieb. Da entsteht eine positive Dynamik, die von ISS und dem Kunden auch honoriert wird.

Daniel Tschopp: Gerade die Corona-Pandemie hat gezeigt, wie wichtig Flexibilität und Polyvalenz sind. Da mussten die Mitarbeitenden von ISS und des Bethesda Spitals ständig Ausfälle kompensieren und für andere einspringen. Aber auch unabhängig von Corona gilt: Polyvalenz schafft Effizienz. Früher hat ein Bethesda Mitarbeitender im 30-Prozent-Pensum den internen Postversand verantwortet. Wenn er krank war oder in den Ferien, hatten wir ein Problem. Hätten wir also zwei 30-Prozent-Stellen besetzen sollen? Das wäre viel teurer gewesen, als diesen Service an ISS zu delegieren. Dasselbe gilt für punktuelle Support Services für Veranstaltungen. ISS gibt mir als Leiter Hotellerie und Logistik das gute Gefühl, eigentlich jede Aufgabe rund ums Facility Management bei Bedarf leisten zu können.

Dann ist der Kostendruck auch eine Chance für ISS?

Nuno Cruz: Ja, klar. Wir sind gefordert, aus der Sicht des Kunden sein Kerngeschäft erfolgreich zu unterstützen – einerseits, indem wir unseren Leistungsauftrag aber auch eingespielte Prozesse weiter optimieren, andererseits, indem wir den Blick öffnen und schauen, wo wir unsere Expertise sonst einbringen können.

Daniel Tschopp: Das gilt auch für bauliche Massnahmen. Wenn wir heute neue Böden verlegen,

holen wir ISS mit ins Boot, denn ISS reinigt später diese Böden ja dann über Jahre und weiss, wie kostenintensiv das bei gewissen Materialien wird. Die Betriebskosten sind in einem Spital ein wesentlicher Kostenblock. Da kann ISS viel Know-how einbringen, damit wir in Zukunft Geld sparen.

Apropos Zukunft – was spricht dafür, dass das Bethesda Spital und ISS auch in 25 Jahren noch Partner sind?

Martina Fässler: Wie in jeder Partnerschaft ist es wichtig, dass sich beide Partner entwickeln – miteinander, aber auch jeder für sich. Meine Aufgabe ist es, den Blick über das Bethesda Spital hinaus zu lenken und zu schauen, was in anderen Healthcare-Institutionen gut funktioniert. Darüber hinaus stelle ich sicher, dass technologische Innovationen der ISS Gruppe diffundieren – wie eben Monitoring@ISS.

Daniel Tschopp: Unsere Partnerschaft gründet auf Transparenz, Vertrauen, gegenseitiger Weiterentwicklung und nachhaltigem Wachstum. Werte, auf die nicht nur ISS und das Bethesda Spital grossen Wert legen, sondern die auch unseren Patientinnen, Patienten, Wöchnerinnen und Mitarbeitenden dienen. Damit schaffen wir gemeinsam ideale Voraussetzungen für eine weitere gemeinsame Zusammenarbeit.

Bilder: ISS Schweiz AG

v.l.n.r.: Nuno Cruz (ISS Facility Services Director Healthcare), Daniel Tschopp (Leiter Hotellerie und Logistik, Bethesda Spital), Martina Fässler (ISS Head Key Accounts Healthcare)

