

## Digital Support in nicht-medizinischen Bereichen im Spital

# Aus neuen Erkenntnissen folgen neue Herausforderungen

Mit der Einführung des Fallpauschalensystems DRG in den Schweizer Spitälern wurde die Sensibilisierung auf die Kosten und deren Strukturen erhöht. Die Abrechnung der medizinischen Leistungen erfolgt seither nach genauen Vorgaben. Die dazu notwendige Unterstützung durch digitale Werkzeuge und Software ist gewährleistet. Ebenso sind die Spitäler dank der standardisierten Erhebung in der Lage, Kennzahlen in den medizinischen Bereichen zu generieren und zu vergleichen. Für den nicht-medizinischen Supportbereich (FM) sind allerdings noch keine einheitlichen Standards und z.T. nur grobe Kennwerte verfügbar. Man geht von rund 30 % der Gesamtkosten für den ganzen FM-Bereich aus<sup>1</sup> resp. von 10–14 % der Fallkostenpauschale für Anlagenutzungskosten<sup>2</sup>.

Das Institut für Facility Management (IFM) der Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften (ZHAW) untersucht in verschiedenen Forschungsprojekten zusammen mit Spital- und Wirtschaftspartnern die Thematik der nicht-

medizinischen Supportleistungen im Gesundheitswesen. Dabei werden z.B. Prozesse, Leistungen und Kostenzuordnungen betrachtet, diese in Bezug zu einander gebracht um daraus Richtlinien, Empfehlungen und Kataloge ent-

wickelt, die die Spitäler in der Weiterentwicklung und Optimierung ihrer nicht-medizinischen Supportleistungen mit empirischen Erkenntnissen unterstützen.

In diesem Zusammenhang wurde im Rahmen eines von der Kommission für Technologie und Innovation (KTI) mitfinanzierten Projektes mit der Unterstützung des Wirtschaftspartners conrealis ag die IT-Applikationen in Bezug auf den Leistungskatalog für nicht-medizinische Supportleistungen (LekaS) untersucht. Dabei wurde eine Befragung bei sechs Schweizer Spitälern durchgeführt, bei welcher die Zuordnung der IT-Applikationen zu den Leistungen erhoben wurde.

### Erkenntnisse

Die Auswertung hat ergeben, dass bis zu 100 unterschiedliche IT-Applikationen in den nicht-medizinischen Leistungsbereichen (Management, Management Support und nicht-medizinische Supportleistungen/FM) eingesetzt werden. Festzustellen ist, dass für Qualitätsmanagement, Asset-/Portfoliomanagement und Projektmanagement, Personal, Finanzen/Controlling, Marketing/Kommunikation sowie für Infrastruktur, Hospitality Management Logistik und Safety/Security tendenziell mehrere Applikationen im Einsatz sind, in den anderen Bereichen allerdings keine bis wenige.

Auffallend ist dabei, dass die Bereiche wenig aufeinander abgestimmt betrieben werden und somit eine sehr heterogene Software-Architektur bewirken. Dies gilt auch für den Einsatz von ERP-Systemen zur Unterstützung der strategi-

Abbildung 1: Einsatz von ERP bei Supportprozessen

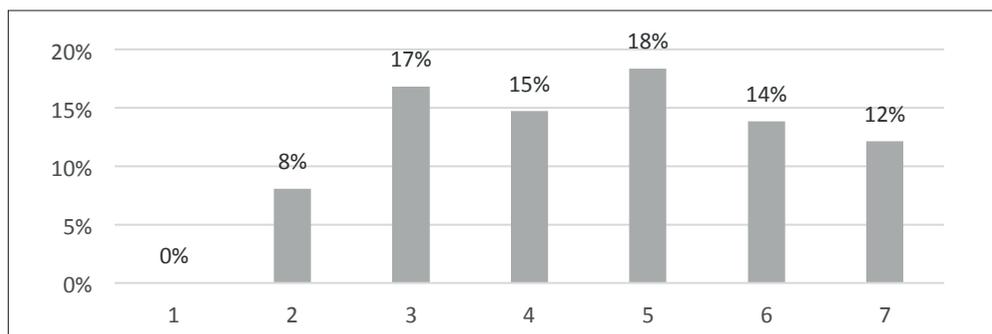
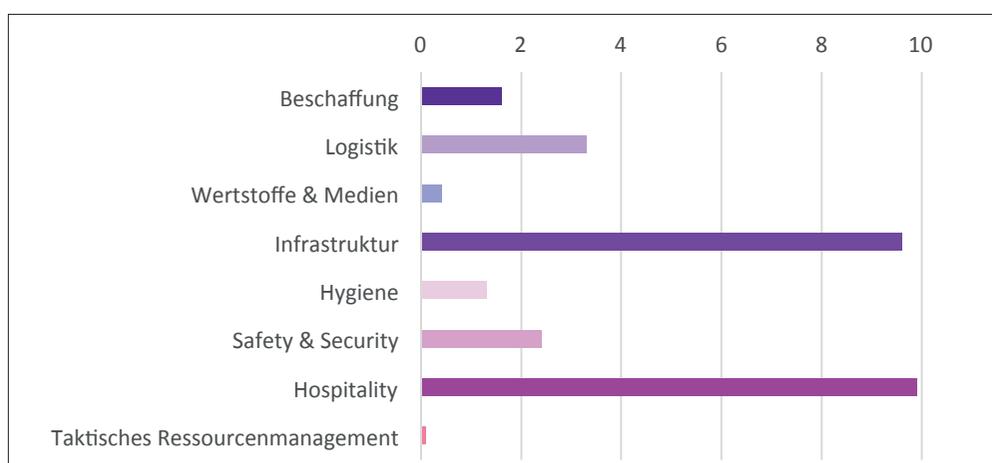


Abbildung 2: Einsatz von Software-Applikationen im Bereich der nicht-medizinischen Supportleistungen (Anzahl der eingesetzten Applikationen im Bereich der nicht-medizinischen Supportbereiche in Spitälern)



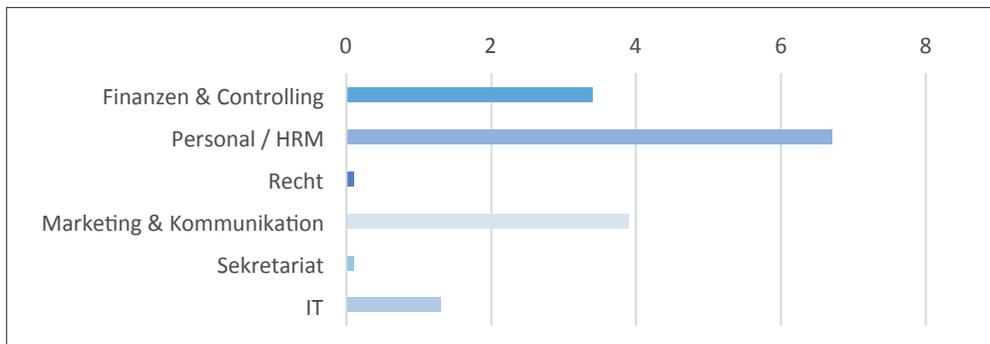


Abbildung 3: Einsatz von Software-Applikationen im Bereich der nicht-medizinischen Management-Supportleistungen (Anzahl der Eingesetzten Applikationen im Bereich der Managementsupportbereiche in Spitälern)

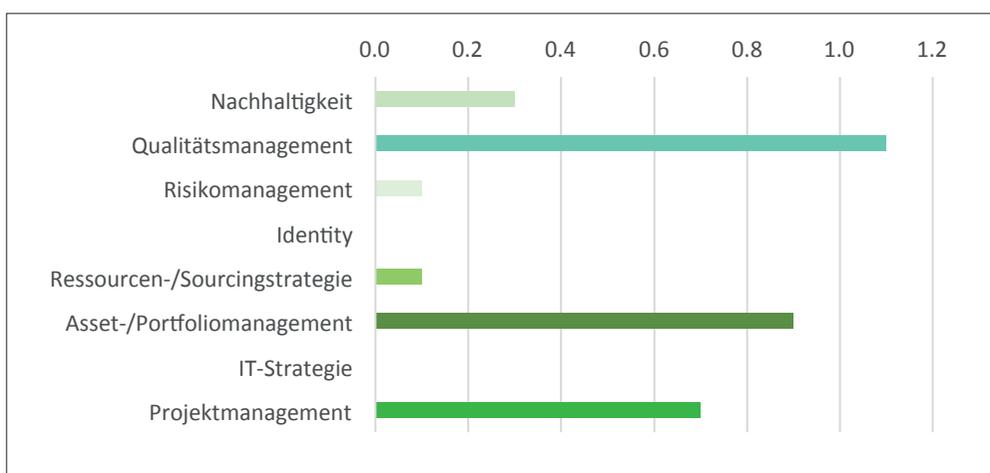


Abbildung 4: Einsatz von Software-Applikationen im Bereich der nicht-medizinischen Managementleistungen (Anzahl der Eingesetzten Applikationen im Bereich der Managementleistungen in Spitälern)

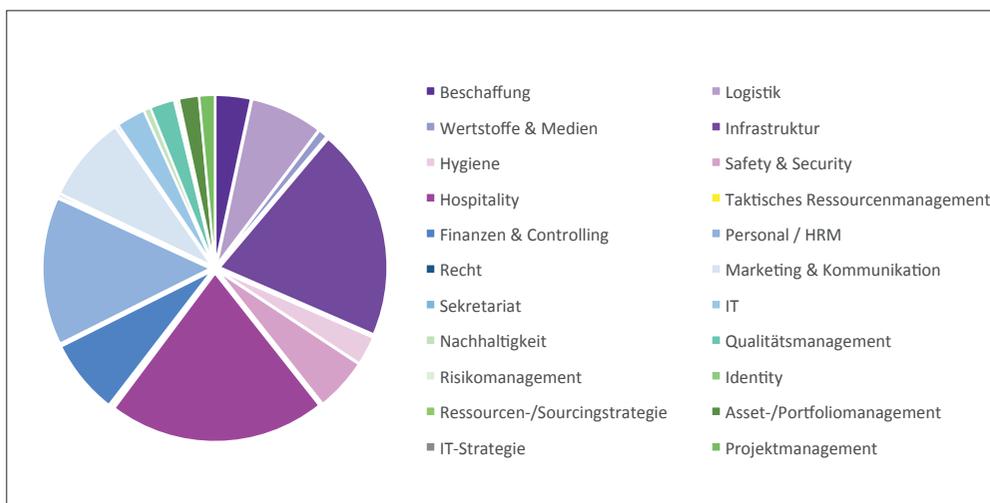


Abbildung 5: Heterogener Software-Einsatz in den Spitälern (Verhältnis der eingesetzten Applikationen über den nicht-medizinischen Bereich in den Spitälern)

schen Supportprozesse, welcher noch nicht weit ausgeprägt ist; in den dazu ausgewerteten sieben Spitälern war dies bestenfalls zu 18% der Fall. Dies deutet daraufhin, dass die Supportprozesse Software-Tools benötigen, die nicht

generell durch Standard-ERP-Systeme abbildbar sind, was tendenziell auf eine Schnittstellenproblematik hinweist. Auffallend ist auch, dass bei fast 40% der Bereiche keine klare Aussage gemacht werden konnte, ob tatsächlich eine

Software-Applikation zur digitalen Unterstützung eingesetzt wird oder nicht.

### Herausforderungen

Die Software-Architektur in Spitälern ist u.a. aufgrund der vielen unterschiedlichen Disziplinen und Bedürfnissen der involvierten Abteilungen, der Entwicklung in der Vergangenheit und aufgrund spezifischer Datenschutzbestimmungen eine komplexe Angelegenheit.

Herausforderung für die Zukunft wird sein, diese heterogene Systemlandschaft auch in den nicht-medizinischen Bereichen zu optimieren und mit den wesentlichen Parametern zu versehen, damit künftig – wie bei den medizinischen Prozessen – standardisierte und somit benchmarkfähige Aussagen über die Kosten in spezifischen Bereichen gemacht werden können. Dabei stellt die Definition der ergebnisorientierten Leistungen, der Prozesse und der spezifischen Kennzahlen (KPIs) in den nicht-medizinischen Supportbereichen eine wichtige Basis dar. Was nun folgen muss, ist eine möglichst umfassende Herangehensweise in der Definition der Schnittstellen- resp. Integrationsfragen.

Das Ziel ist nun also, systematische Lösungsansätze für eine aufeinander abgestimmte Applikationslandschaft zu finden, um dem nicht-medizinischen Supportbereich durch eine höhere Datenqualität bessere Vergleichbarkeit und Steuerung zu ermöglichen und auch um die Kosten der Applikationspflege zu senken. Resultate in diesem Bereich sind im Verlauf von 2017 zu erwarten.

### Quellenangaben

- Abel, J. & Lennerts, K. (2006). Cost allocation for FM services in hospitals. The Australian Hospital Engineer, 29(3), 41–47.
- SwissDRG. (2014). [www.swissdrg.org/assets/pdf/Infoveranstaltung\\_2014/2014-06-17\\_Infoveranstaltung\\_Publikation\\_.pdf](http://www.swissdrg.org/assets/pdf/Infoveranstaltung_2014/2014-06-17_Infoveranstaltung_Publikation_.pdf)

### Autoren

Nicole Gerber, Wissenschaftliche Mitarbeiterin und F&E Projektleiterin am Institut für Facility Management (IFM) an der Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften (ZHAW)  
nicole.gerber@zhaw.ch

Wolfgang Perschel, Partner conrealis ag  
wolfgang.perschel@conrealis.ch  
www.conrealis.ch