

Swiss Medical Network und DOSIM Healthcare: ein gründliches Konzept für gezieltes Outsourcing

Konzentration auf die Patienten dank eines erstklassigen Reinigungspartners

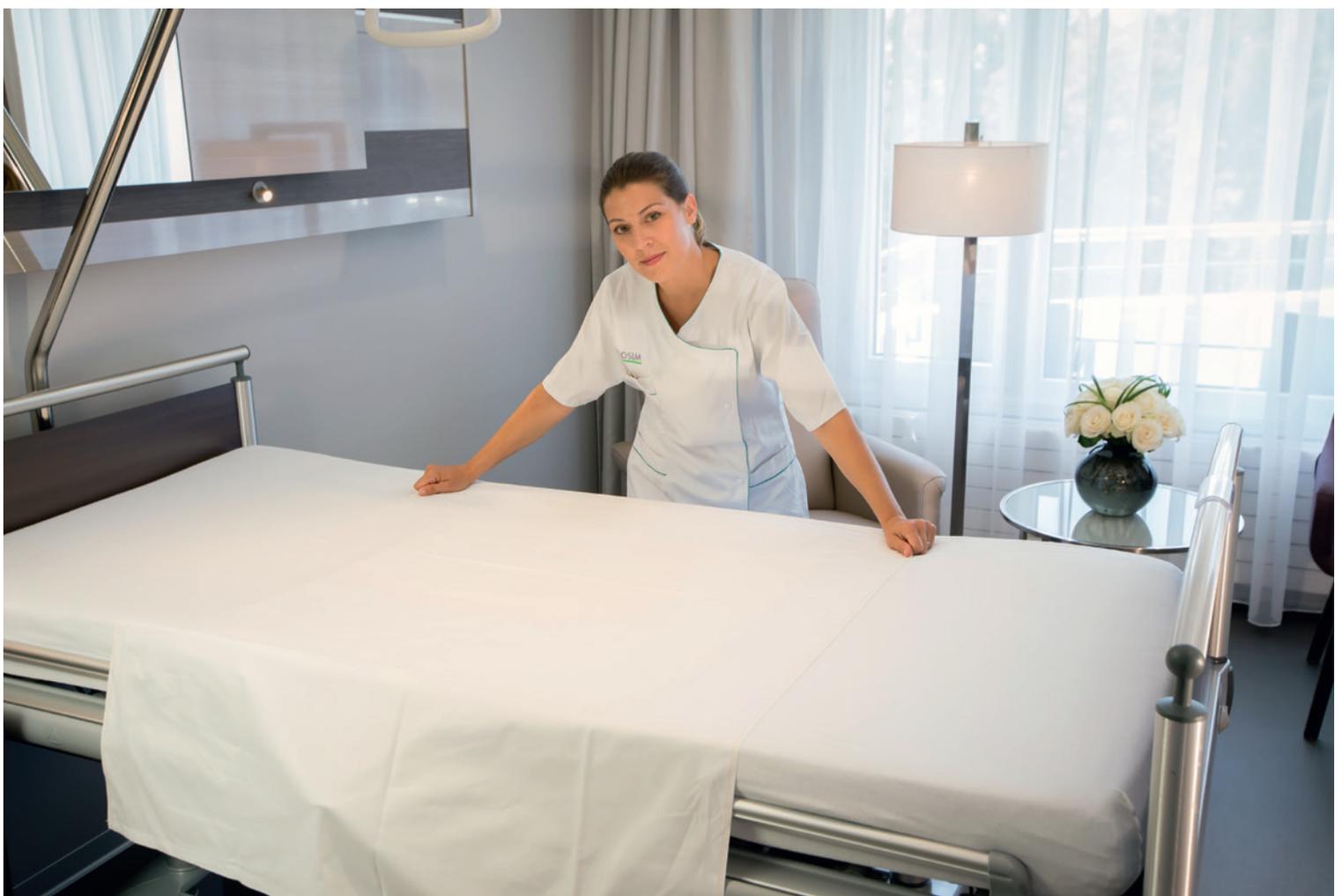
Der Erfolg einer Klinik bedeutet kompromisslose Qualität in allen Bereichen. Dies ist für Medizin, Therapie und Pflege selbstverständlich. Diese Maxime gilt auch für alle sogenannten Sekundärprozesse wie zum Beispiel die Reinigung. Dies wird zu Recht als Teil der Visitenkarte eines Unternehmens angesehen. Mit DOSIM Healthcare hat Swiss Medical Network einen kompetenten und erfahrenen externen Partner gefunden, der die Reinigung aller Kliniken des Netzwerks übernimmt.

Babs Siclet, CEO von Swiss Medical Network, bringt es auf den Punkt: «Unser Konzept zur Reinigung aller Swiss Medical Network-Kliniken ist ein Hochleistungsservice, der den Hygieneanforderungen der Krankenhäuser bestens entspricht. Die grösste Herausforderung besteht darin, die Reinigungsqualität auf einen «Hotel»-Standard zu bringen.»

Ein erstklassiger Partner für alle Einrichtungen

Die Verantwortlichen von Swiss Medical Network wollten eine systematische Reinigungslösung etablieren, die neben tadelloser Qualität auch auf Nachhaltigkeit setzt. Das heisst standardisierte Prozesse, effiziente Logistik

und ein kontrolliertes Budget. Die Auslagerung bestimmter Leistungen, die durch einen externen Partner besser gewährleistet werden können (Outsourcing), ermöglicht es den Kliniken, sich auf die medizinische Versorgung ihrer Patienten und die Leitung der Betriebe zu konzentrieren. Das Fundament des Konzepts ist eine sorgfältig definierte Aufgabenteilung mit





DOSIM Healthcare – Methoden und Technologien

Die Prozess- und Methodenabteilung von DOSIM Healthcare umfasst folgende Elemente:

- Bio-Reinigungsexperten im Gesundheitssektor
- intervention von der Analyse der Bedürfnisse bis hin zur Installation und Weiterverfolgung der Dienstleistungen von Bio-Reinigung und Hotelservices
- Garant für Prozesse und Methoden
- Garant für das System der kontinuierlichen Schulung der Teams bei den Kunden
- Suche nach innovativen Techniken und proaktiven Lösungen in Organisationskonzepten

DOSIM Healthcare bietet neuste Technologien:

- innovative Materialtechnologien unter Berücksichtigung der Ergonomie am Arbeitsplatz
- Beherrschung der Produktchemie unter Berücksichtigung ökologischer Aspekte
- Innovative Desinfektionslösungen (Luftdesinfektion: Trockennebel, Mikrospray, UV-Desinfektion, etc.)
- Werkzeuge für die Rückverfolgbarkeit der Dienstleistungen und Raummanagement mit computergestützten Lösungen, die exklusiv für DOSIM Healthcare entwickelt wurden

aktiver und fachkundiger Beteiligung einer Reinigungsfirma.

Swiss Medical Network hat mit seinen Klinikleitern ein Reinigungsprojekt entwickelt, das auf seinen Erfahrungen und Bedürfnissen basiert: «Nach einer gründlichen Evaluierung haben wir uns für DOSIM Healthcare als Dienstleister entschieden», erklärt unsere Interviewpartnerin. «Wir waren überzeugt von den Qualitäten, die DOSIM Healthcare seinen Kunden bietet: Zuhören können, permanente Einsatzbereitschaft sowie erhöhte Flexibilität, um den Bedürfnissen von Kliniken in einer sich rasch wandelnden Umgebung und auf der Suche nach Qualität gerecht zu werden, ermöglichen eine tägliche Optimierung. Nach der Auswahl unseres Partners haben wir unsere Vision an die DOSIM Healthcare-Gesprächspartner weitergegeben – eine Vision, der sich unsere Klinikverantwortlichen bereits seit vielen Jahren verpflichtet fühlen. Fürs Umsetzen unseres Konzepts, die Qualität von Reinigung, Hygiene und «Hotel-Einstellung» zu kombinieren, suchten wir einen Partner, der unter anderem über ausreichende Kapazitäten verfügt sowie kontinuierliche Weiterbildung und Coaching in diesem Bereich bietet.

Die Partnerschaft mit DOSIM Healthcare hat es uns ermöglicht, uns auf unser Geschäft mit Patienten zu konzentrieren und die Belange des Personalmanagements, der Ausbildung usw. unserem Partner zum Erreichen eines optimalen Ergebnisses zu überlassen.»

Mut zum Outsourcing

Carole Calmels, COO von DOSIM Healthcare, weiss, dass medizinische Einrichtungen manch-

mal zögern, ihre Reinigungsdienste auszulagern. In der Tat können Ängste bestehen, wie zum Beispiel die Befürchtung, die Kontrolle über den Service zu verlieren oder Qualitäts- oder Hygieneprobleme zu erleiden, wenn der ausgewählte Anbieter kein Experte auf diesem Gebiet wäre. Der soziale Aspekt ist ein ebenso wichtiges Kriterium. Gesundheitseinrichtungen sorgen sich auch oft fälschlicherweise wegen höherer Kosten durch Outsourcing. Die Outsourcing-Erfahrung vieler Kunden hat jedoch gerade das Gegenteil bewiesen.

Die Grundlagen eines Bio-Reinigungsdienstes

DOSIM Healthcare ist Experte für Bio-Reinigung. Die Lösung kann wie folgt beschrieben werden: eine bewährte Methodik und Betriebsprotokolle für die Bio-Reinigung, welche die Sicherheit der Patienten vor nosokomialen Infektionen gewährleisten. Das Konzept beinhaltet unter anderem eine tägliche computergestützte Rückverfolgbarkeit wie auch Qualitätskontrolle und gewährleistet das Wohlbefinden der Patienten. Darüber hinaus gehört das Personalmanagement zu den Grundlagen des Services. DOSIM Healthcare führt ein kontinuierliches Training, eine regelmässige Validierung der Kompetenzen sowie eine optimale Verwaltung der Zeitpläne durch, welche die Belegungsrate der Kunden und das Ausmass der nötigen Ersatzkräfte respektieren.

Für das Swiss Medical Network hat DOSIM Healthcare eine nationale Lösung für das komplette Management der biologischen Reinigungsaktivitäten aller Kliniken und bestimmter Hoteldienstleistungen realisiert (Wäschereimanagement, Raumvorbereitung vor der Ankunft eines Patienten mit Bereitstellen von Kom-

fort-Utensilien, Pflege der Verwaltung in einigen Kliniken usw.) «Unsere Stärke ist unser Know-how, das Beherrschen der Qualität unserer Dienstleistungen sowohl in Bezug auf Hygiene und Hotelservice», sagt Carole Calmels. «Wir garantieren zudem ein kontrolliertes Sozialmanagement mit einer möglichen Wiederherstellung interner Teams und Weiterbildung. Wir bieten innovative Lösungen wie zum Beispiel computergestützte Rückverfolgbarkeit und Qualitätskontrolle für das Kunden-Extranet und optimale Flexibilität in Abhängigkeit vom TO und der durchschnittlichen Aufenthaltsdauer in den Kliniken.»

Das DOSIM-Qualitätssicherungssystem

In diesem Zusammenhang ist ein Qualitätssicherungssystem unerlässlich. DOSIM ist zertifiziert nach ISO 9001/14001 und OHSAS 18001. Carole Calmels: «Wir garantieren die Hygienevorschriften, die von den kantonalen Gesundheitsorganisationen bezüglich Hygiene, Prävention und Kontrolle von Infektionen (HPCI) festgelegt wurden und haben Beauftragte in diesem Bereich. DOSIM Healthcare implementiert ein leistungsstarkes System von Qualitätskontrollen und

mikrobiologischen Analysen mit Leistungsindikatoren zur kontinuierlichen Verbesserung aller Dienstleistungen.»

«Unsere Wahl erwies sich als richtig», sagt Babs Siclet, «DOSIM Healthcare verfügt über einzigartige Erfahrungen mit besonders anspruchsvollen Kunden, verfügt über jahrelange Erfahrung auf diesem Gebiet und unterstreicht eindrücklich, wie ihre Fachleute die Bio-Reinigung beherrschen.»

Eine Klinik ist ein spezielles Unternehmen, weil sie die Patienten und ganz besondere Prozesse berücksichtigen muss. Wie haben die Spezialisten von DOSIM Healthcare dieses Problem gelöst?

«Durch die Anwesenheit eines lokalen Managements in den Kliniken mit unseren Gouvernanten», erläutert Carole Calmels, «durch direkte und laufende Kommunikation und tägliche Arbeit mit internen Teams der Klinik – Zulassungen, Pflegedienste, Hotelservice, technischer Service – sowie eine flexible Organisation, die sich in den Patientenaufnahmeprozess der Klinik integriert und Notfälle bewältigt.»

Eine ausgezeichnete Zusammenarbeit

Agnes Monin, DOSIM Healthcare Executive bei Swiss Medical Network, erläutert ihre Verantwortung und ihre Mission: «Es geht darum, eine Servicequalität zu gewährleisten, die den Anforderungen und Erwartungen unserer Kunden und Patienten nach höchsten Hygienestandards und Sicherheit entspricht. Dafür verwalte ich ein Team von Profis, meistere täglich Unvorhersehbares, beantworte und antizipiere permanent die Bedürfnisse meines Kunden. Ich weiss, wie man proaktiv handeln muss.»

Um erfolgreich zu sein, braucht sie tägliche Interaktionen mit Klinikmitarbeitern. Sie unterhält eine ständige Verbindung zu den Leitern der verschiedenen Pflegedienste, Hotel-/Patientenservice, Aufnahme und technischem Service. Tägliche Briefings, regelmässige Anrufe und laufende Kommunikation sind notwendig, um optimal zu arbeiten.

Die Bio-Reinigung aller Räumlichkeiten der Klinik umfasst Patientenzimmer, Behandlungsräume, Operationssäle, Arztpraxen, öffentliche Plätze und die Restauration, Verwaltungsabteilungen

Lucerne University of Applied Sciences and Arts

HOCHSCHULE LUZERN

Technik & Architektur
FH Zentralschweiz

Fabio versteht mehr...

Dank seinem Bachelor-Studium
in Medizintechnik in Horw.

Weitere Informationen: www.hslu.ch/medizintechnik





und andere Bereiche. Es werden ebenfalls spezielle Reinigungen ausgeführt: Fenster, Beschläge und Finish-Arbeiten.

Die Hoteldienstleistungen umfassen Zimmerservice (Bettreparatur, Bereitstellen von Komfort-Utensilien und Wäsche, Bettdeckenservice), Wäschereileistungen (Management der Wäsche, Waschen und Bügeln von Patientenwäsche, interne Wäschelogistik). Die Reinigungsfachleute kümmern sich auch um die Abfallbewirtschaftung, insbesondere um infektionsgefährdete Gegenstände.

Bewährte Qualität – Tag für Tag

Welche konkreten Massnahmen müssen Sie täglich ergreifen, um die Zufriedenheit Ihres Kunden zu gewährleisten? - Agnes Monin: «Dies sind regelmässige Qualitätskontrollen während des Tages in der Klinik und spezifische Zimmerkontrollen vor Ankunft der Patienten. Ausserdem verwalte ich die Arbeitsorganisation der Teams, indem ich die Prioritäten regle und vorhandene Einschränkungen in ihrer Gesamtheit berücksichtige. Ich begleite meine Teams zur Arbeitsstation, um die korrekte Anwendung von Betriebsprotokollen zu überprüfen. Ich sende einen Tätigkeitsbericht an meinen Klienten und beantworte regelmässig die verschiedenen Anfragen der internen Dienste der Klinik. Unser Team muss auch dauernd bereit sein für technische Unregelmässigkeiten, die es antrifft.»

Zufrieden mit dem neuen Reinigungssystem

Wenn ein Spital seine Reinigungs- und Moderationsdienste verbessern möchte, welche drei Tipps müssen dabei beachtet werden?

Babs Shiclet antwortet: «Die Qualität und die Null-Toleranz in Bezug auf die Hygiene sowie die kontinuierliche Schulung der Mitarbeiter sind essentiell. Wenn die Menschen verstehen, warum sie tun, was sie tun, warum es einen solchen Prozess gibt, sind sie motivierter und fühlen sich verantwortlich für das Erreichen der Ziele. Wir dürfen niemals die Tatsache aus den Augen verlieren, dass wir im Dienste von Patienten stehen, unabhängig von der Abteilung, in der wir arbeiten, ob wir Subunternehmer sind oder nicht.» – Carole Calmels fügt hinzu: «Spitäler sollten Reinigungsdienste Experten anvertrauen, die es als ihre Aufgabe ansehen, offen über ihre Leistungen zu berichten und ihre Teams kontinuierlich weiterzubilden.»

