

Die HESS Medizintechnik AG – Partnerin während des gesamten Produktezyklus’ **Service, Wartung, Prüfung – Dessert à la carte**

Swiss made ist bei der HESS Medizintechnik AG gelebter Alltag. Langlebige Produkte stehen in zahlreichen Spitälern, Physiotherapien und Heimen. Sie unterstreichen das Qualitätsdenken, das im glarnerischen Bilten gepflegt wird. «Uns liegt viel daran, dass unsere Kunden von der Entwicklung über die Produktion und Beratung bis zum Unterhalt lückenlos auf uns zählen können», betont Martin Seiler, MBA, Leiter Marketing und Geschäftsentwicklung. Das letztgenannte Element spielt eine besonders wichtige Rolle – ein Bericht vor Ort.

Da treffen wir einen strahlenden Leiter Service, Daniel Elmer, eidg.dipl. Leiter technischer Kundendienst. Er hat die heute aus drei Technikern und drei Innendienst-Mitarbeitenden bestehende Service-Abteilung während der vergangenen elf Jahre systematisch aufgebaut. «Es ist eine feine Aufgabe», hält er fest, «wir runden den Marktauftritt unseres Unternehmens ab und begleiten seine Produkte über ihren ganzen Lebenszyklus. Dabei begegnen wir vielen Menschen, die damit arbeiten und pflegen mit ihnen interessante Kontakte. So erhalten wir immer wieder wichtige Informationen. Unsere

Produkte sind zwar sehr langlebig und benötigen wenig Unterhalt, aber im täglichen Einsatz ergeben sich dennoch gute Anregungen, die in unsere Produkteentwicklung einfließen können. So bildet unser Einsatz zwar das Ende der Wertschöpfungskette, wird aber häufig wieder zum Anfang, zum wertvollen Input für die innovative Produktpflege.»

Täglich praktizierte Swissness

2007 startete unser Interviewpartner mit dem Aufbau seiner Abteilung. Damals bezog die HESS

Medizintechnik AG, vorher in Dübendorf zuhause, ihr neues Gebäude in Bilten. Die wachsende Nachfrage führte bald zur Anstellung eines zweiten Fachmanns. Heute sind zwei Techniker des sechsköpfigen Teams täglich bei ihren Kunden im Einsatz, ein dritter plant die Einsätze und agiert, falls nötig, als Notfalltechniker. Alle drei sind Fachleute mit langjähriger Erfahrung. Über eine gründliche technische Kompetenz verfügt auch der Innendienst. «Wir achten sehr auf einen technischen Hintergrund», unterstreicht Daniel Elmer, «das ist für den täglichen Einsatz unserer Fachleute bedeutungsvoll.»

Schweizer Qualität zu 100 % gilt bei HESS Medizintechnik sowohl bei der Produktion in Bilten wie auch bei Service und Unterhalt, wo innert kürzester Zeit fachmännische Unterstützung vor Ort ist.





Kompetenz für die Kunden der HESS Medizintechnik AG: Das Serviceteam (v.l.n.r.) Ronny Kuster, Daniel Elmer (Leitung), Loredana Kellenberger, Patrick Elmer und Christian Meier.

Gesetzliche Grundlage für die Instandhaltung und Prüfung von Medizinprodukten ist die Medizinprodukte-Verordnung (MepV). Die periodischen Wartungen und Prüfungen müssen durch geschultes Personal vorgenommen werden. Die Intervalle werden durch den Hersteller definiert.

Als Entwickler, Fabrikant und Händler qualitativ hochwertiger medizintechnischer Produkte für Spital, Pflege und Therapie ist die HESS Medizin-

technik AG eine kompetente Partnerin für Service- und Dienstleistungen im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften. Sowohl für die Eigen- wie auch für Handelsprodukte gewährleisten die erfahrenen Servicetechniker eine professionelle Abwicklung. Daniel Elmer: «Wir sind zum vereinbarten Zeitpunkt am richtigen Ort mit den nötigen Ressourcen. Unseren Dienst am Kunden erbringen wir termingerecht und freundlich. Diese beiden Adjektive sind besonders wichtig

für uns, denn zufriedene Kunden motivieren uns sehr – die Arbeit soll schliesslich Freude bereiten. Wenn wir am Morgen losfahren, wollen wir am Abend das gute Gefühl haben, dass bei unseren Produkten Swiss made von A bis Z gilt.»

Professionell, kompetent und zuverlässig

Anwender von Medizinprodukten sind auf einen permanenten Einsatz angewiesen. «Aus diesem

BINT Event 2018 Connect & Integrate Technology

Save the Date

Freitag, 24. August 2018
Technopark Winterthur



Mehr zum BINT
Event 2018 auf
bint.ch

Grund empfehlen wir einen auf die jeweiligen Produkte abgestimmten Instandhaltungsrhythmus»; erläutert Daniel Elmer. «Mit dieser Massnahme, sinnvollerweise aufgrund eines Servicevertrags, reduzieren sie das Ausfallrisiko ihrer Medizinprodukte auf ein Minimum. Regelmässige Wartungen durch unsere Techniker sorgen für grösste Sicherheit der Betriebsfähigkeit. Wir sind auch bereit, die regulatorischen Wiederholungsprüfungen (Sicherheitstechnische Kontrollen) in periodischen Intervallen durch unsere geschulten Fachkräfte durchzuführen. Dabei werden Medizinprodukte optisch, mechanisch und elektrisch geprüft. Die Prüfergebnisse sowie die festgestellten Mängel werden protokolliert.»

«Professionell, kompetent und zuverlässig», so lauten die ehrgeizigen Ziele der HESS-Service-Techniker. Daniel Elmer: «Wie bei der Fabrikation müssen wir als Schweizer Anbieter auch im Service mehr leisten. Dazu gehört im Besonderen die Nachhaltigkeit. Unsere Kunden könnten billigere, aber in der Regel weniger langlebigere Produkte am Markt beschaffen. Dabei müssten sie allerdings in Kauf nehmen, dass etliche ausländische Hersteller nur Dependancen in der Schweiz betreiben und bloss im Drei- oder Vier-Wochen-Rhythmus für Service und Unterhalt sorgen. Wir hingegen bieten eine 24/7-Hotline. Alle unsere Kunden können sich darauf verlassen, dass wir – wenn nötig – anderntags bei Ihnen einsatzbereit vor der Türe stehen und auch Ersatzgeräte stellen, wenn die Reparatur nicht vor Ort erledigt werden kann.»

Ersatzteile bis 30 Jahre zurück

«Weil unsere Produkte langlebig sind, treffen wir vielerorts solche an, die schon seit bis zu 30 Jahren täglich im Einsatz stehen. Für diese lange Zeit gewähren wir ein einwandfreies Bereitstellen von Ersatzteilen – echt nachhaltig.

Wenn unsere Gesprächspartner vom Technischen Dienst eines Spitals oder Heims dann die Gesamtkosten über den Lebenszyklus rechnen, freuen wir uns immer wieder über die gute Laune, die dabei entsteht.»

Mit Herzblut auf Achse

Wer so präsent sein will, muss den Service sehr gründlich organisieren. Daniel Elmer nimmt das mit seinem Team sehr ernst: «Es braucht ein umfangreiches Ersatzteillager und eine seriöse Einsatzplanung mit raschem digitalen Zugriff auf sämtliche relevanten Produktdokumentationen, damit wir im Interesse unserer Kunden wie von uns selber wirtschaftlich arbeiten können. Wir bieten Direktfahrten, wo etwas sofort Instand zu stellen ist, und regionsweise Touren im kurzen Rhythmus. Alle Innendienstler, die Anrufe entgegennehmen, sind geschulte Servicetechniker, die wissen, wonach zu fragen ist und für kompetente erste Auskünfte sorgen. Auf diese Weise laufen unsere Einsätze vor Ort sehr gründlich geplant ab. Wir sind stolz darauf, eine First Time Fix Rate von gut 90% vorzuweisen – Auftrag definieren, Kunde besuchen und Problem auf Anhieb beheben. So soll es sein.»

Die HESS-Servicetechniker sind bei ihren Kunden auch für die Montage neu gelieferter Produkte verantwortlich. Das betrifft insbesondere OP-Leuchten, OP-Wandsysteme und Schrankanlagen. Ausserdem übernehmen die Fachleute auch Service und Unterhalt von Produkten der Firma Medax AG, Biltlen, die Behandlungsliegen herstellt.

Bestens gerüstet für die Zukunft

Die Fachkräfte des HESS-Services sind für die Zukunft gut gerüstet. Für unseren Interviewpartner bedeutet es eine stete Herausforderung, vorwärts zu denken und mit viel Eigeninitiative

Viel Erfahrung, grosses Repertoire

Die Service-Techniker der HESS Medizintechnik AG führen Reparaturen vor Ort und intern in den modernen Werkshallen in Biltlen durch. Die qualifizierten Fachleute decken mit Erfahrung und Know-how unter anderem folgende Reparaturbereiche ab:

- Operationsleuchten
- Operationsmobiliar
- Behandlungs- und Therapieliegen
- Gasfederhocker
- Hydromaten
- Instrumentenzureicherische
- Pflegemobiliar
- ISO Schrankanlagen
- ISO Behandlungswagen
- Patientenliftsysteme
- Klinik- und Pflegebetten
- Notfalltransporter
- Therapie- und Rehabilitationsmobiliar

sein Team erstklassig aufzustellen. Seit letztem Jahr wird beispielsweise ausnahmslos per Tablet rapportiert – ein aktiver Beitrag zu papierlosem Arbeiten, «think green».

In der zweiten Jahreshälfte 2018 erhält der Servicebereich in Biltlen neue Räume in einem Anbau. Hier ist deutlich mehr Fläche für die Reparaturarbeiten vorhanden, die am Firmensitz durchgeführt werden, und namentlich auch fürs breit sortierte Ersatzteillager, denn Nachhaltigkeit und Zuverlässigkeit gehören auch morgen zu den entscheidenden HESS-Trümpfen, die stechen und schweizweit geschätzt sind.

Weitere Informationen

www.hess-med.ch



BINT & Partner laden ein zum BINT Event 2018

Connect & Integrate Technology: Gestalten Sie heute mit uns das Spital von morgen

Freitag, 24. August 2018, Technopark Winterthur

Verfolgen Sie den Weg der Daten von der Aufnahme in mobilen Spitälern bis zur Archivierung mit unserem neuen Clinical Data Warehouse & Universal Medical Archive. Erleben Sie erfahrene Sprecher aus eHealth und Business Integration, besuchen Sie unsere Partner auf dem eHealth Marktplatz und lernen Sie auf Infrastruktur, Mitarbeiter und Patienten zugeschnittene Lösungen kennen.



Mehr zum BINT Event 2018 auf bint.ch