

ISS: Reinigung und Werterhalt haben viele Gesichter – Qualität, Nachhaltigkeit, Inklusion und Diversität

«Das Gesundheitswesen ist immer von Neuem eine Inspiration für uns»

Fachkräftemangel ist wohl das Un-Wort des Jahres im Gesundheitswesen. Und es belastet ungemein, ein Ende ist nicht absehbar. So oft das Problem benannt wird, so sehr häufen sich Vorschläge für Prozessoptimierungen. Mehr Effizienz ist aber kein Allheilmittel, denn die persönliche Betreuung von Patienten oder Heimbewohnerinnen lässt sich nicht so einfach digitalisieren und automatisieren, schliesslich geht es um Menschen, die Hilfe brauchen. Können externe Fachkräfte die Pflege entlasten – Fachkräfte, die in grosser Zahl täglich in Gesundheitseinrichtungen tätig sind? – «Ich bin überzeugt davon», sagt Heinz Ranner, Head Business Development Healthcare ISS Facility Services AG.

«Das Ziel von Spitälern und Heimen ist eindeutig: Sie wollen sich auf ihre Kernkompetenzen fokussieren», hält Heinz Ranner fest, «und wir sorgen für alles andere, denn Healthcare ist eines der strategischen Segmente von ISS Schweiz. Seit mehr als 44 Jahren unterstützen wir Gesundheitseinrichtungen. Rund 1'000 Mitarbeitende stehen täglich für unsere Kunden im Gesundheitsbereich im Einsatz. Unter anderem in den Bereichen Reinigung, Technik, Room Service, Logistik und Gartenpflege. Total betreuen wir rund 200 Health-Unternehmen.»

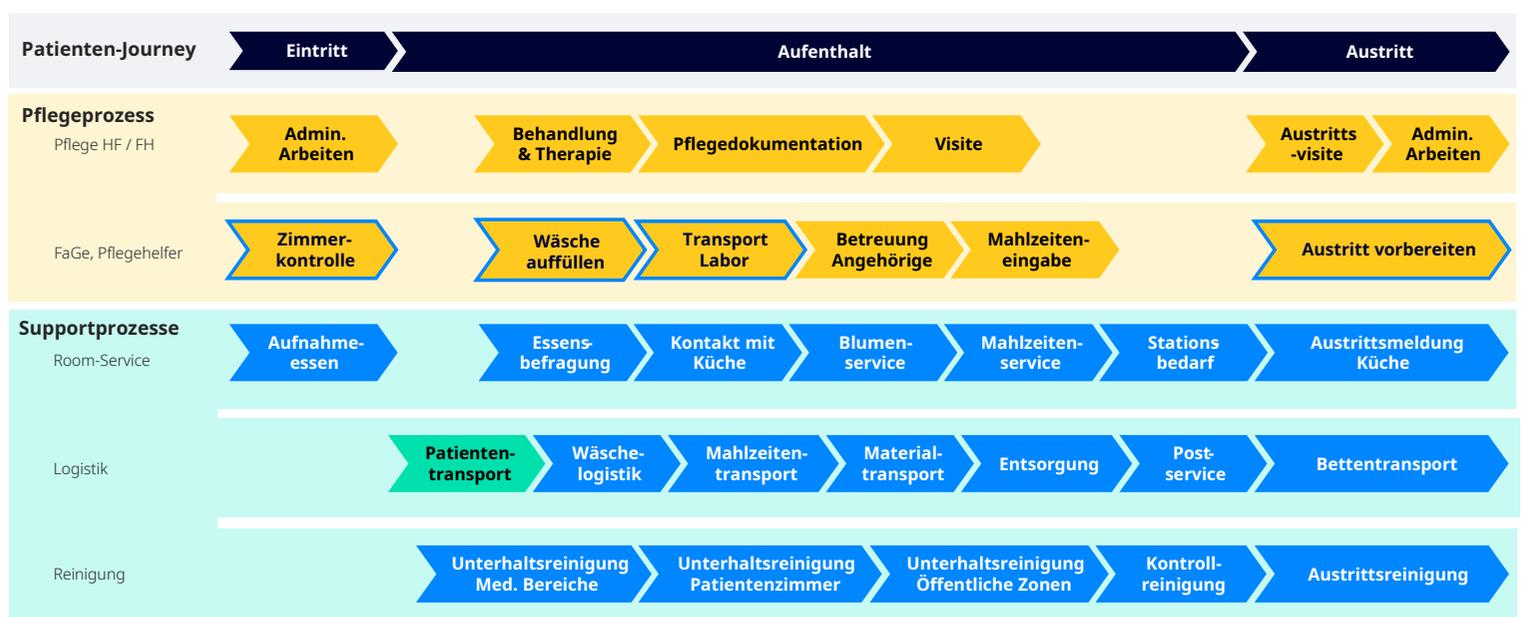
So weit, so gut. Aber diese Betriebe weisen einen ganz besonderen Charakter auf, geht es doch wesentlich um Privatsphäre, Empathie, Sorgfalt, Geduld und Mitgefühl. Gründliche Arbeit in höchster Zuverlässigkeit prägt den Spital- und Heimalltag. Wohl ist der Wunsch der Institutionen verständlich, dass sie Entlastung bei Tätigkeiten suchen, die nicht ihren Kernkompetenzen entsprechen oder auch nicht von Gesetzes wegen von Pflegefachleuten erbracht werden müssen, sei es weil versicherungsrechtliche Anforderungen zur Kostenerstattung bestehen oder Gründe

bezüglich Verantwortung, Rückverfolgbarkeit oder Haftpflicht vorliegen. – «Das respektieren wir voll und ganz», bestätigt Heinz Ranner, «daher haben wir gründlich überlegt, welche Services wir denn sinnvollerweise in enger Abstimmung mit unseren Kunden erfüllen können. Gleichzeitig ging es darum, sicherzustellen, dass sich unsere Teams optimal in die Spital- und Heimbabläufe integrieren, damit die erhoffte Entlastung auch tatsächlich erfolgt, und zwar nachhaltig und in einer Qualität, die den hohen Erwartungen im Gesundheitswesen gerecht wird.»

Kernprozesse im Spital und Supportdienstleistungen, die von Externen wahrgenommen werden können

Entlastung des medizinischen Personals

■ Supportprozesse, die ISS erbringt ■ Zusätzliche Supportprozesse, die ISS zur Entlastung des medizinischen Personals anbietet



Leistungspalette partnerschaftlich ausgebaut

Der sorgfältigen Marktanalyse folgte ein zielstrebiges Umsetzen. Ein solides Fundament dafür ist die seit 2019 bestehende Key Account-Betreuung im Gesundheitswesen. Diese umfasst eine spezifische Implementierungs- und Projektorganisation sowie ein qualifiziertes Beratungsteam, das gemeinsam mit den Kunden individuelle und innovative Lösungen erarbeitet. Das primäre Ziel der ISS-Expertinnen und -experten im Gesundheitswesen liegt im Erbringen erstklassiger Healthcare-Dienstleistungen. Integrale Facility Services dienen als massgebliche Unterstützung, damit sich Pflegefachleute vollkommen auf ihre Kernkompetenz zu konzentrieren können. Ein Spital oder Heim funktioniert auf diese Weise effizienter, erzielt eine höhere Rentabilität und gewinnt dadurch einen Wettbewerbsvorteil gegenüber der Konkurrenz.

Das erweiterte Service-Angebot umfasst die blau hinterlegten Dienste in der Grafik «Kernprozesse im Spital und Supportdienstleistungen, die von Externen wahrgenommen werden können». Es sind insbesondere Mahlzeitenservice, Postdienste, Zimmerbereitstellung, Transporte von Betten und Laborproben, Wäschelogsitik, Blumenpflege und das Erfüllen kleiner Sonderwünsche.

Nachhaltig führend

Das Erweitern der ISS-Services war begleitet von klaren Qualitätsrichtlinien. Ein Stichwort dabei sind die Excellence Center, eine interne Task force, die darüber wacht, dass alle Facility-Leistungen erstklassig erbracht werden. Heinz Ranner:

«Erläuterung: Erliche Aufgaben im Spital können an externe Dienstleister vergeben werden, damit sich die Pflege auf ihre Kernkompetenzen konzentrieren kann.»



Tanja Aebi, Director People & Culture und GL-Mitglied von ISS Schweiz



Heinz Ranner, Head Business Development Healthcare bei ISS Schweiz

«Und zwar über Monate und Jahre hinweg auf gleichem Niveau, nachhaltig, werterhaltend und zuverlässig.»

«Unser Ziel ist es, dass unsere Kunden stets vom aktuellen Fachwissen von ISS über Best Practices, neuen Ideen und Innovationen profitieren können, um die Supportprozesse in Bezug auf Effizienz, Risiken, Qualität, Nachhaltigkeit und Kundenerlebnis zu optimieren. Die besten Ideen kommen meist direkt von unseren Mitarbeitenden, Lieferanten, Kunden, Start-ups und durch den internationalen Austausch innerhalb der ISS-Gruppe. Diese Ideen werden von einem branchenübergreifenden Innovations-Board geprüft und weiterentwickelt. Die dedizierte Healthcare-Organisation ist darin mit Fachspezialisten ver-

treten. So profitieren unsere Kunden vom direkten Know-how-Zugang. Aktuell bearbeiten wir rund 90 Innovations-Ideen; einige davon sind in der Evaluationsphase, andere bereits marktreif und in Spitälern und Heimen im Einsatz.»

Sorgfältige Einführung für eine langfristige Zufriedenheit

Eine weitere solide Grundlage für erfolgreiche Partnerschaften bildet ein Implementierungsteam. Dessen fünf Expertinnen und Experten verfügen insgesamt über mehr als 100 Jahre Berufserfahrung in Supportdienstleistungen verschiedener Spitäler. Das Team steuert den Implementierungsprozess neuer Kunden und leitet gemeinsam mit der Mandatsleitung und den operativen Mitarbeitenden in die Betriebsphase über. Damit wird ein einheitliches Qualitätslevel garantiert, um die Dienstleistungen ab dem ersten operativen Tag reibungslos zu erbringen. Weiter ist das Implementierungsteam von ISS für die gesamte Projektleitung bis zum Regelbetrieb verantwortlich. Manchmal kommt es auch vor, dass ISS Mitarbeitende von Kunden übernimmt und mit ihnen Facility Services weiter erbringt. «Wir verfügen über grosse Erfahrung und Einfühlungsvermögen, um ein professionelles Veränderungsmanagement sowie bewährte, gesetzeskonforme Prozesse zu gewährleisten und legen höchsten Wert darauf, dass der Personaltransfer fair und transparent für alle Beteiligten abläuft, um den Mitarbeitenden allfällige Ängste vom ersten Tag an zu nehmen.»

Hier sind Transparenz und offene Kommunikation bedeutungsvoll – ebenso bei der Kosten-



übersicht. Die Bündelung aller Dienstleistungen bei ISS erlaubt die Nutzung von Synergien. Im operativen Betrieb werden vor allem Verbund- und Dichteeffekte genutzt, auf Managementstufe sind es Skaleneffekte. Heinz Ranner: «Durch den Einsatz unserer IT-Tools «FMS@ISS» sowie «Monitoring@ISS» schaffen wir maximale Kosten- und Leistungstransparenz und vereinfachen die Zusammenarbeit.»

Viele Köpfe und Hände

Nochmals soweit, so gut. Aber wer setzt das alles um? – «Fast 13000 Mitarbeitende in unseren 37 Niederlassungen in allen Regionen der Schweiz», betont Tanja Aebi, Director People & Culture und GL-Mitglied. «Und diese stammen aus nicht weniger als 119 Heimatländern und sprechen höchst unterschiedliche Muttersprachen. Diese Vielfalt harmonisch unter einen Hut zu bringen, ist eine tolle Aufgabe», und hier kommt richtige Begeisterung auf, «geht es doch ums Wohlfühlen im Team, das nicht selten sehr heterogen zusammengesetzt ist. Ich denke, es stellt für beide Seiten eine grosse Herausforderung dar, der ebenfalls beide Seiten mit Neugierde, hohen Erwartungen und Freude am Entdecken neuer Chancen und Perspektiven begegnen. «People make places» heisst es deshalb nicht von ungefähr bei ISS, wo weltweit sogar mehr als 175 Nationen zusammenfinden.»

Sorgfalt und Nachhaltigkeit gelten also nicht bloss bei allem, was sachgerecht gereinigt werden soll, sondern gerade auch hier. Achtung, Wertschätzung, Offenheit und Freude am persönlichen Beitrag zum Gelingen sind die matchentscheidenden Facetten. Tanja Aebi: «Jede/r Einzelne unserer fast 13000 Mitarbeitenden – davon 1000 im Gesundheitswesen – ist für uns eine Persönlichkeit, auf die unsere Kunden jederzeit zählen können. Und wenn ihre/seine Arbeit auf den ersten Blick auch relativ einfach aussieht, ist diese Arbeit gar nicht so einfach. Unterschiedliche Materialien wollen erkannt und anforderungsgerecht gepflegt werden, die Arbeitsteilung im Team braucht Rücksicht und Fingerspitzengefühl. Deswegen nehmen wir gerade die Ausbildung der TeamleiterInnen besonders ernst. Sie motivieren, gleichen aus, pflegen den Zusammenhalt und entdecken Talente. Für diese bieten wir ein systematisches «placemaker path»-Programm an (bei ISS bezeichnen wir uns alle als Placemakers). Wir fördern Deutschkenntnisse, vertiefen die technische Kompetenz und schulen in der Teamführung. Wer durch besondere Leistungen auffällt, wird für einen «Apple Award» vorgeschlagen, ganze Crews für einen «Top Team



In ISS-Teams arbeiten oft Mitarbeitende, die aus diversen Ländern stammen. Diversität, Chancengleichheit und individuelle Förderung sind daher besonders wichtig.

Award». Wir sind stolz darauf, viele Köpfe und Hände einsetzen zu können – kluge Köpfe und geschickte Hände.»

Individuelle Förderung und Inklusion

Das Fördern Motivierter und Begabter findet teilweise in der ISS Academy statt. Mit ihr wurde eine eLearning-Plattform geschaffen, mit der interne und externe Aus- und Weiterbildungsprogramme zur Förderung von Fach-, Führungs- und Sozialkompetenzen angeboten werden. Weiter bietet ISS Management Trainee-Programme oder Futur Leader-Programme an. Mitarbeitende können sich auf diese Weise individuell weiterentwickeln und Karriere machen.

Wichtiges Thema in der Personalförderung bei ISS ist neben der Diversität auch die Inklusion. «In der ganzen Firmengruppe setzen wir uns dafür ein, dass sich alle Menschen respektiert und einbezogen fühlen. Unter anderem schaffen wir auch geeignete Arbeitsplätze für Menschen, deren Mobilität eingeschränkt ist», erläutert Tanja Aebi. «Wir bieten zudem Stellen für Menschen mit psychischer Einschränkung an. Gerade sie, oft noch sehr jung, brauchen eine

adäquate Beschäftigung, die Sinn stiftet und für feste Tagesstrukturen sorgt. Durch unser neues Mitarbeiterversprechen «A Place to be You» ermöglichen wir unseren Mitarbeitenden, sich selbst zu sein und sich unternehmensübergreifend als Teil von etwas Grösserem zu fühlen. So erhalten sie auch die Perspektive, sich in den Bereichen weiterzuentwickeln, in welchen sie sich mittel- bis langfristig sehen.» Last, but not least ist die Digitalisierung zu nennen. Facility Services werden nicht nur elektronisch erfasst und abgerechnet. Sie können auch als Ergänzung zur Pflege von Patienten oder HeimbewohnerInnen per Knopfdruck abgerufen werden. ISS unterhält beispielsweise mit der trifact AG, Rothenturm, der Marktführerin von Bedside Terminals, eine Kooperation – ein Zeichen mehr, dass das Unternehmen offen ist für Neues oder wie Heinz Ranner schliesst: «Wir sind geradezu neugierig. Das Gesundheitswesen ist immer von Neuem eine Inspiration für uns. Es ist eine der interessantesten Branchen, in denen wir aktiv sind.»

Weitere Informationen

www.ch.issworld.com