

Pflegepersonal wirkungsvoll entlasten

Facility Management als Partner für nicht-medizinische Aufgaben

Eine Möglichkeit zur Entlastung von Pflegepersonen in Schweizer Spitälern besteht darin, vermehrt nicht-medizinische Aufgaben an das Facility Management (FM) zu übertragen. Besonders Tätigkeiten in den Bereichen Reinigung, Logistik, Hotellerie und Textilversorgung gelten bei klaren Abläufen und gezielter Schulung als gut übertragbar. Eine diesjährige Bachelorarbeit an der ZHAW verdeutlicht das Potenzial dieses Ansatzes.

Pflegepersonen verbringen einen erheblichen Teil ihrer Arbeitszeit mit Tätigkeiten, die nicht direkt zur Patientenversorgung beitragen. Aufgaben in Bereichen wie Logistik, Hotellerie oder Reinigung beanspruchen wertvolle Ressourcen und erhöhen die Arbeitsbelastung der Pflegepersonen (Schwendener et al., 2018). Vor diesem Hintergrund untersuchte die Bachelorarbeit, wie eine Entlastung erzielt werden kann, indem solche nicht-medizinischen Tätigkeiten an das FM übertragen werden. Ziel ist es, Pflegefachpersonen effizient zu unterstützen und gleichzeitig die Patientensicherheit zu gewährleisten.

Theoretische Abgrenzung der Aufgabenbereiche

Als Grundlage für die Analyse der Aufgabenverteilung dienten zwei etablierte Kataloge: Der

Aufgabenkatalog der Pflege (Pflegeheim-Qualitätskommission, 2018), der die Tätigkeiten in vier Kategorien gliedert: Pflege und Betreuung, Lebensumfeld und Alltagsgestaltung, Administration und Logistik sowie Medizinaltechnik. Zum anderen der sogenannte LekaS-Katalog (Gerber & Kuchen, 2019), der die nicht-medizinischen Supportleistungen systematisch darstellt. Dazu zählen unter anderem die Bereiche Reinigung, Textilversorgung, Verpflegung, Sicherheit und Logistik. Die Theorie zeigt, dass sich im klinischen Alltag Überschneidungen zwischen pflegerischen und nicht-medizinischen Aufgabenbereichen ergeben. Diese Überschneidungen bieten grundsätzlich Potenzial für eine Aufgabenverlagerung, vorausgesetzt, die Qualität der Versorgung bleibt gewährleistet. Aufbauend auf dieser theoretischen Grundlage wurde das methodische Vorgehen definiert.

Forschungsdesign

Die Untersuchung folgte einem sequenziellen Multi-Methods-Design. In einer ersten Phase wurden die täglichen Aufgaben von Pflegepersonen in vier Spitälern der Zentrumsversorgung (Niveau 2) in den Kantonen Zürich und Thurgau im Rahmen qualitativer Beobachtungen analysiert. In der zweiten Phase wurden insgesamt 14 identifizierten Aufgaben in zwei Fokusgruppen mit neun Expertinnen und Experten, davon vier aus der Pflege und fünf aus dem FM, diskutiert und hinsichtlich ihrer Abgabefähigkeit bewertet.

Ergebnisse: Was delegierbar ist

Die Studie zeigt, dass ein erheblicher Teil der nicht-medizinischen Tätigkeiten an das FM übergeben werden kann:

Einordnung der Delegierbarkeit der einzelnen Aufgaben

Aufgaben		Überhaupt nicht machbar	Eher nicht machbar	Teils machbar, teils nicht	Eher machbar	Vollständig machbar
Medizinische Kernprozesse - Pflege	Unterstützung bei einfachen Mobilitäten		X			
	Reinigung pflegerelevanter Materialien nach Austritten				X	
	Auffüllen von Pflegematerial (inkl. Verband- & Materialwagen)			X		
	Bereitstellung von Medikamenten	X				
	Entleerung von Urinbeuteln	X				
Nicht-medizinische Supportprozesse - FM in HC	Durchführung von Patiententransporten				X	
	Durchführung von Bettentransporten					X
	Reinigung von Ausgüssen				X	
	Reinigungsarbeiten nach Austritten					X
	Reinigung von Kaffeemaschinen & Wasserstationen					X
	Patientenverpflegung				X	
	Auffüllen von Wäsche im Patientenzimmer				X	
	Wechseln der Bettwäsche und Betten frisch machen		X			
	Abziehen von Betten und Abhängen von Vorhängen nach Austritten					X



Livia Josef, Pricing Manager, ISS Facility Services AG, Autorin der Bachelorarbeit



Martina Fässler, Head Key Accounts Healthcare, ISS Facility Services AG, Betreuerin der Bachelorarbeit



Dr. Paul Schmitter, Dozent, Institut für Facility Management an der ZHAW, Betreuer der Bachelorarbeit

- **«Eher machbar» oder «vollständig machbar»:** 8 von 9 nicht-medizinischen Tätigkeiten in den Bereichen Reinigung, Logistik und Hotellerie könnten an das FM übergeben werden.

Bei den medizinischen Kernprozessen ist der Anteil hingegen deutlich kleiner:

- **«Teils machbar» oder «eher machbar»:** 2 von 5 medizinisch-nahen Tätigkeiten, falls die Prozesse klar geregelt und die Mitarbeitenden entsprechende geschult sind.

Die Ergebnisse veranschaulichen, dass eine gezielte Delegation nicht-medizinischer Aufgaben an das FM möglich ist und zur Entlastung der Pflegepersonen beitragen kann. Voraussetzung dafür ist, dass organisatorische, personelle und kommunikative Rahmenbedingungen erfüllt sind. Besonders die 24/7-Abdeckung und ein funktionierendes Schnittstellenmanagement sind essenziell. Herausforderungen ergeben sich unter anderem durch bestehende Ausbildungsstrukturen, den Skill-Grade-Mix sowie durch kulturelle und sprachliche Barrieren zwischen den Berufsgruppen. Gleichzeitig zeigt sich, dass die gemeinsame Ausführung bestimmter Auf-

gaben, etwa in der Verpflegung oder in der Reinigung, Synergien schaffen und die Patientensicherheit verbessern kann.

«Wir können absolut nicht mehr funktionieren ohne den Transportdienst.»

Pflegeexpertin, Fokusgruppe 2025

Diskussion, Fazit und Ausblick

Die Erkenntnisse aus Theorie, Beobachtungen und Interviews mit ExpertInnen machen deutlich, dass die gezielte Übertragung nicht-medizinischer Aufgaben an das FM sowohl möglich als auch sinnvoll ist. Damit dies gelingt, braucht es ein professionelles Schnittstellenmanagement, gegenseitiges Vertrauen und eine funktionierende interprofessionelle Zusammenarbeit.

Für das FM ergeben sich daraus mehrere Handlungsfelder: die Entwicklung standardisierter Servicekonzepte, Pilotprojekte auf Bettenstationen sowie der Einsatz abgestimmter Schnittstellenpläne. Auf diese Weise kann das FM die Pflege nicht nur entlasten, sondern auch aktiv

zur Versorgungsqualität beitragen. Zudem erscheint es prüfenswert, die entwickelten Modelle auf die Langzeitpflege und den ambulanten Bereich auszuweiten sowie ihre Wirkung durch weitere Forschung zu untersuchen.

Richtig eingesetzt, ist FM weit mehr als Reinigung oder Logistik. Es stärkt die Versorgung, entlastet die Pflege und schafft Synergien. Damit kann das FM einen wesentlichen Beitrag zur Bewältigung des Fachkräftemangels im Gesundheitswesen leisten.

Quellen:

- Gerber, N., & Kuchen, O. (2019, Februar). Leistungskatalog für nicht-medizinische Leistungen in Spitälern (LekaS) Version 2.0. ZHAW IFM. <https://doi.org/10.21256/zhaw-4789>
- Josef, L. (2025). Pflegeunterstützung bei nicht-medizinischen Aufgaben in Schweizer Spitälern: Eine Multi-Methods Fallstudie. ZHAW IFM.
- Pflegeheim-Qualitätskommission. (2018). Praxisempfehlung Kompetenzprofile. CURAVIVA BS.
- Schwendener, P., Sommer, P., Bieri, B., & Sailer, P. (2018). Gesundheitswesen Schweiz-Fokus auf die Kernkompetenzen. PricewaterhouseCoopers (PwC). www.pwc.ch/de/publications/2018/gesundheitswesen-schweiz-outsourcing.pdf



VIVAZZO
 Sein. Leben. Gestalten.

Wir geben Menschen mit Beeinträchtigungen
 Arbeit und ein Zuhause. Danke für Ihre Unterstützung.


vivazzo.ch/spenden/