

Facility Management als strategischer Partner

Ein Spitalneubau verändert mehr als Räume

Mit dem Bezug des Neubaus erhielt das Kantonsspital Baden (KSB) moderne Räumlichkeiten und ein neues Betriebssystem. Architektur, Prozesse und Kultur mussten sich neu ausrichten. Bei diesem Wandel spielt das Facility Management (FM) eine wichtige Rolle, die weit über die klassische Gebäudewirtschaftung hinausgeht. Es wird zum integralen Bestandteil der Versorgung.

«Ein Spitalneubau verändert nicht nur die Architektur, er verändert Denkweisen», sagt Martina Fässler, Head Key Accounts Healthcare bei ISS Schweiz. Der Einzug in den Neubau ist ein Moment, in dem Standards neu definiert und Prozesse neu gedacht werden müssten. «Gemeinsam mit dem KSB haben wir ein Umfeld geschaffen, das Versorgung, Service und Kultur auf ein neues Level hebt.»

Neubau als Treiber der Transformation

Mit der Inbetriebnahme des Neubaus im Jahr 2025 setzte das KSB einen Veränderungsprozess in Gang, der weit über die Eröffnung eines architektonischen Wahrzeichens hinausging. Ein Spitalneubau wirkt wie ein Katalysator: Er schafft eine moderne Infrastruktur und fordert gleichzeitig dazu auf, bestehende Abläufe, Verantwort-

lichkeiten und Serviceverständnisse zu hinterfragen, anzupassen oder gar neu zu definieren.

Menschen im Zentrum

Was in Projektunterlagen zunächst logisch und naheliegend tönt, entfaltet im Klinikalltag oft eine eigene Dynamik. Prozesse müssen sich im Echtbetrieb einspielen, Teams in neue Rollen hineinwachsen. Die hohe räumliche Qualität führt zu einer neuen Sensibilität für Details. Dabei steht stets der Mensch im Fokus: Patientinnen, Patienten und Mitarbeitende. Und an ihrer Seite ein FM-Partner, der die komplexe Transformation aktiv mitträgt, Ideen einbringt und Lösungen vorschlägt. «Erfolgreiche Zusammenarbeit entsteht dort, wo operative Stärke und strategisches Mitgestalten zusammenkommen», sagt Martina Fässler. Beim Einzug ins neue KSB-Gebäude

habe ISS zeigen können, wie FM als verlässlicher Partner die Transformation aktiv unterstützt und spürbaren Mehrwert schafft, etwa beim Austrittsmanagement.

Steigende Erwartungen

Das Patientenerleben im Spital ist längst mehr als medizinische Behandlung. Atmosphäre, Sauberkeit, Umgangston und Komfort prägen den Gesamteindruck ebenso stark wie Diagnostik oder Pflegequalität. Der gelungene Neubau des KSB verstärkt diese Wahrnehmung. Lichtdurchflutete Zimmer, klare Linien und hochwertige Materialien setzen einen Standard, der für alle Beteiligten sofort erlebbar ist. Gleichzeitig steigen die Ansprüche. «Wir spüren, dass die Erwartungen der Patientinnen und Patienten steigen. Und wir wollen, dass sich alle wie Gäs-





Gerade weil die Facility-Management-Services im Hintergrund ablaufen, ist ein aktives Mitdenken und Mitleben rund um die Uhr von grosser Bedeutung.

te fühlen», betont André Leimgruber, Bereichsleiter Hotellerie am KSB. Ein Neubau verändert folglich nicht nur die Räume, so Leimgruber weiter. Je sichtbarer die architektonische Qualität hervortritt, desto stärker fallen Unstimmigkeiten im Service auf. Kleine Brüche werden rascher bemerkt und bewertet.

Services wirken oft im Hintergrund

Viele Faktoren, die das Patientenerleben prägen, entstehen ausserhalb der öffentlichen Wahrnehmung: Sei es in der Hotellerie, in der Reinigung oder im Facility Management. Sie alle tragen dazu bei, dass Ordnung, Sauberkeit und reibungslose Abläufe selbstverständlich wirken. «Unsere Dienstleistung beginnt beim ersten Eindruck», erklärt André Leimgruber. «Sauberkeit, Freundlichkeit und das Gefühl, dass alles bestens funktioniert, machen den Unterschied für Patientinnen und Patienten.»

Dieses Ziel wird vom FM-Partner nicht nur mitgetragen, sondern rund um die Uhr gelebt. Vor Ort tragen die über 80 ISS-Mitarbeitenden im Neubau mehr als nur eine operative Verantwortung. Sie prägen die Atmosphäre und die Servicekultur im Spital mit und leisten einen oft unsichtbaren, aber entscheidenden Beitrag zur Versorgungsqualität.

Prozesse und Partnerschaften wachsen neu

Der Umzug vom Alt- in den Neubau war ein organisatorischer Kraftakt. Ein Spital dieser Grösse zieht nicht nur selten nach Zeitplan um. Termine ändern sich, Routinen brechen weg, neue

Schnittstellen entstehen im Zusammenspiel. ISS war von Anfang an in die Transformation eingebunden. Nicht nur als Reinigungsdienstleisterin, sondern als Gestaltungspartnerin. «Wenn es schnell gehen musste, haben wir gehandelt, nicht den Vertrag konsultiert. Eine Partnerschaft heisst für uns: Verantwortung übernehmen statt Grenzen aufzeigen», fasst Martina Fässler die Rolle von ISS in dieser Phase zusammen.

Entscheidend für den Erfolg war eine grosse Portion Flexibilität: Reinigungsfrequenzen wurden neu definiert, Teams situativ verstärkt, Prioritäten

«Wenn es schnell gehen musste, haben wir gehandelt, nicht den Vertrag konsultiert. Eine Partnerschaft heisst für uns: Verantwortung übernehmen statt Grenzen aufzeigen.» Martina Fässler, Head Key Accounts Healthcare, ISS Schweiz



täglich angepasst. Vieles entstand nicht am Schreibtisch, sondern im direkten Austausch auf den Stationen. «In dieser Phase ging es weniger um Vertragstreue als um Verlässlichkeit. Diese Haltung hat uns enorm entlastet», so Leimgruber.

Digitaler Fortschritt

Parallel zur räumlichen Erneuerung wurden Prozesse modernisiert: Reinigungsaufträge werden digital gesteuert, Rückmeldungen mobil erfasst, Materialeinsatz und Logistik ökologisch optimiert. Das alles steigert Transparenz und

«Wir spüren, dass die Erwartungen der Patientinnen und Patienten steigen. Und wir wollen, dass sich alle bei uns wie Gäste fühlen.» André Leimgruber, Bereichsleiter Hotellerie Kantonsspital Baden



Kantonsspital Baden

Das Kantonsspital Baden (KSB) ist ein führendes Zentrumspital im Aargau. Im Jahr 2025 behandelte es rund 24 000 stationäre sowie 400 000 ambulante Patientinnen und Patienten und betrieb 374 Betten bei einer Rekordauslastung von 87,2 Prozent. Das KSB beschäftigt insgesamt über 3600 Mitarbeitende. ksb.ch

Effizienz. Für Patientinnen und Patienten bleiben diese Prozessanpassungen meist unsichtbar. Dafür spüren sie das Ergebnis: stabile Abläufe und schnelle Reaktionszeiten bei konstant hoher Qualität. Trotz technologischer Unterstützung ist der wichtigste Faktor jedoch der Mensch. Aufmerksamkeit, Erfahrung und Situationsgefühl bleiben im Klinikbetrieb heute wie auch morgen unverzichtbar.

Entlastung der Pflege als Mehrwert

Der Neubau verdeutlicht ein Thema, das im Schweizer Gesundheitswesen zunehmend an

ISS Schweiz

ISS Schweiz ist Marktführerin für Facility Management und Workplace Experience. Die rund 14 000 Mitarbeitenden gestalten Lebensräume, in denen sich täglich über eine Million Menschen wohl und sicher fühlen, inspiriert werden und ihr Potenzial entfalten können. ISS schafft Mehrwert für Kunden, Mitarbeitende und Umwelt. iss.ch

Bedeutung gewinnt: die Entlastung der Pflege durch professionelle FM-Teams. Zahlreiche nicht-medizinische Aufgaben können klar definiert delegiert werden, beispielsweise Prozesse in der Reinigung, in der Logistik oder der Textilverversorgung.

Ein leistungsfähiges Facility Management trägt somit unmittelbar zur Stärkung der medizinischen Versorgung bei. Pflegefachpersonen gewinnen Zeit für ihre Kernaufgaben, was den Betrieb stabiler, sicherer und effizienter macht. Am KSB ist diese Zusammenarbeit gelebte Praxis und ein zentraler Bestandteil des Versorgungssystems.

Spitäler, Patienten und FM-Partner profitieren

Das Facility Management entwickelt sich zunehmend vom Dienstleister zum strategischen Partner – mit konkreten Vorteilen:

- **Spitäler** profitieren durch stabile Prozesse, Effizienzgewinne und Entlastung klinischer Kernbereiche
- **Patientinnen und Patienten** finden ein Umfeld vor, das Vertrauen schafft und Wohlbefinden stärkt
- **FM-Partner** erhalten die Möglichkeit, die Versorgung aktiv mitzugestalten und Verantwortung zu übernehmen.

Der Neubau des KSB ist ein gutes Beispiel dafür, wie Architektur, Servicequalität und partnerschaftliche Zusammenarbeit einen neuen Standard in der Versorgung setzen. Ein Spital funktioniert besonders gut, wenn diejenigen, die im Hintergrund wirken, nicht nur mitarbeiten, sondern auch mitdenken und mitgestalten.


Care Fair

Die Schweizer Jobmesse
für Gesundheitsberufe

CareFair 2026

20. - 22. Oktober
2026

Messe Zürich
im Rahmen der IFAS

Neue Mitarbeitende
finden? | Direkt und persönlich
statt anonym.

Setzen Sie auf persönliche Begegnungen statt auf anonyme Bewerbungen und sichern Sie sich Ihren Stand an der CareFair.



Spitäler | Kliniken | Heime | Spitex | Reha | Praxisgruppen
weitere Leistungserbringer im Gesundheitswesen


Care Fair
Jetzt Stand sichern
auf carefair.ch

