

Das Seniorenzentrum Rosenberg und Tanner in Zofingen hat Service und Unterhalt seiner Medizintechnik optimiert

Technisch perfekt – Qualitätssiegel und Erfolgsfaktor

Die neue Pflegefinanzierung wie auch stark gestiegene Qualitätsansprüche haben ihre Auswirkungen auf die Medizintechnik in Alters- und Pflegeinstitutionen. Diese setzen nämlich wesentlich mehr an MT ein als man auf den ersten Blick erwarten würde. «Deshalb haben wir diesen Aspekt besonders gründlich unter die Lupe genommen und uns neu orientiert», unterstreicht Markus Töngi, Leiter Technischer Dienst im Seniorenzentrum Rosenberg und Tanner in Zofingen.



Markus Töngi,
Leiter Technischer Dienst im Seniorenzentrum
Rosenberg und Tanner in Zofingen

Das Zentrum hat Tradition und ist im Thutstättchen erstklassig verankert. Unmittelbar vor den alten Stadtmauern gelegen, profitieren die 125 BewohnerInnen von der Nähe zum male-ri-schen Zentrum und zum Leben. Das bald 50-jährige Gebäude Rosenberg wird in den nächsten Jahren durch einen zeitgemässen Neubau zusammengefasst. Dessen Spatenstich erfolgt in den nächsten Tagen. Bereits heute wird jedoch nach neuzeitlichen Prinzipien gearbeitet und viel Wert auf die individuelle Betreuung gelegt.

Heimleiter Heinz Schürch bringt es auf den Punkt: «Unsere Dienstleistungen richten sich an Seniorinnen und Senioren, die Rat, Hilfe und Unterstützung Zuhause oder einen teil-, kurz- oder langfristig stationären Aufenthalt benötigen. Mit unseren Dienstleistungen fördern wir sowohl den Verbleib zu Hause als auch neue

individuelle Wohn- und Lebenszusammenhänge. Wir erbringen in allen Bereichen fachlich hoch stehende, dem aktuellen Stand von Wissen und Praxis entsprechenden Dienstleistungen und betreiben dazu eine gezielte Personalentwicklung.»

Offen für Neues

Den Beweis, dass man neuen Angeboten aufgeschlossen gegenüber steht, erbringen die Verantwortlichen des Seniorenzentrums laufend. Kritisch die eigenen Leistungen überprüfend und abwägend, was mit eigenen Kräften oder sinnvoller mit Hilfe externer Fachkräfte geleistet werden soll, ist dabei ein ständiger Optimierungsprozess. So auch bei Service und Unterhalt der Medizintechnik. Im Seniorenzentrum stehen rund 240 Geräte im Einsatz, davon 130 Betten. Markus Töngi zählt die wichtigsten Geräte auf:

- Patientenlifte
- Patientenwaagen
- Hebe-Badewannen
- Steckbeckenspülautomaten
- Autoklaven
- Blutdruck-Messgeräte
- Sauerstoff-Konzentratoren
- Ultraschall-Vernebler

Gründliche Lagebeurteilung

Ein Besuch von Serge Jaeger, Key Account Manager bei Hospitec, brachte den Stein ins Rollen. Markus Töngi hatte schon seit einiger Zeit die Entwicklung kritisch verfolgt. Die Anforderungen aus der Medizinprodukte-Verordnung (MepV) sind kompromisslos und die Geräte werden zusehends leistungsstärker,

vielfältiger und daher auch komplexer. Nötig sind unter anderem anspruchsvolle Überprüfungen der Geräte wie Ableitstrom-Messungen und ebenso auch das Kalibrieren der Geräte und Überprüfen der Funktionstüchtigkeit. Die Frage nach der besten Verteilung von internen und externen Kräften stellte sich ganz klar. «Uns ging es primär um zwei Aspekte», hält Markus Töngi fest, «um die Sicherheit unserer BewohnerInnen und um ein qualitativ einwandfreies wie wirtschaftliches Geräte-Management.»

Heimleiter Heinz Schürch und Markus Töngi liessen sich von Serge Jaeger ausführlich über die Möglichkeiten eines Servicevertrags orientieren. Ein Vergleich des Ist- mit einem möglichen Soll-Zustand führte schnell zum Entscheid des Outsourcings. Der Wunsch nach mehr Transparenz über den Zustand der Geräte, die Bündelung der Tätigkeiten aus einer Hand statt dauernd zahlreiche verschiedene Serviceleute von Gerätee-firmen anzufordern und das Sicherstellen regelmässiger gründlicher Überprüfungen und – wo nötig – rascher Reparaturen gaben den Ausschlag.

Die Hospitec-Fachleute nahmen speditiv ein komplettes Inventar aller eingesetzten Geräte auf und unterbreiteten daraufhin ein Angebot, das den exakten ausgelagerten Aufgabenbereich definierte mit Prüfungen und Reparaturen vor Ort, Festlegen der Wartungsintervalle (jährlich oder alle zwei Jahre) sowie neutrale Beratung bei Neu- und Ersatzanschaffungen.

Neutrale, umfassende Dienstleistungen

«Uns hat ganz speziell die Neutralität von Hospitec überzeugt», betont Markus Töngi. «Frü-



Hier ergänzen sich internes Know-how und externer Service und Unterhalt ideal: Markus Töngi, Leiter Technischer Dienst im Seniorenzentrum Rosenberg und Tanner, Zofingen, bespricht mit Pirmin Portner, Teamleiter STK bei Hospitec, den Einsatz.

her standen wir nicht selten unter Druck von Seiten gewisser Geräteelieferanten, die uns ein «end of service» signalisierten und dabei überdeutlich empfahlen, einen Ersatz vorzunehmen, obwohl wir durchaus noch funktionstüchtige Geräte einige Zeit weiter einsetzen wollten. Diese Sorge sind wir heute los. Das gibt uns neue Freiheiten im Einkauf von Geräten, denn Hospitec ist kompetent und sichert uns Service und Unterhalt aller Marken.» – «Wir unterhalten deswegen ein sehr grosses Ersatzteillager», ergänzt Serge Jaeger, «etliche der verwendeten Komponenten sind von den Geräteelieferanten ebenfalls bloss zugekauft und Standardprodukte auf dem Markt. So können wir unseren Kunden in der Regel eine weit über das Ende der offiziellen Ersatzgarantie von Lieferanten hinausreichende Zeit für Reparaturen zusichern.»

Von Bedeutung ist dabei, dass Hospitec praktisch sämtliche Ersatzteile in der Schweiz einkauft. «Wir nehmen damit den Schweizer Werkplatz ernst und stellen gleichzeitig sicher, dass alle länderspezifischen Anforderungen erfüllt werden. Uns ist zudem ein offenes, faires Verhältnis zu den Schweizer Herstellern und Wiederverkäufern wichtig. Wir treten als neutraler Partner von Gesundheits-Institutionen ja nicht als Gegner dieser Firmen auf, sondern bieten unseren Kunden eine umfassende Dienstleistung, welche Service und Unterhalt unterschiedlichster Marken beinhaltet. Gerade kleinere Geräteelieferanten sind oft froh, von dieser Aufgabe entlastet zu sein, weil es ineffizient ist, bloss wegen eines einzigen Gerätes lange Anfahrtswege auf sich zu nehmen, während wir als Partner für die ganze MT dies im Rahmen unserer Gesamtleistung betrachten können», erläutert Serge Jaeger.

In der Praxis bestens bewährt

Im Januar 2012 erfolgte der Startschuss zur Zusammenarbeit. «Nach einer Woche waren Inventar und Pflichtenheft für Service und Unterhalt erstellt», erinnert sich Markus Töngi. «Das war blitzschnell und hat mich sehr beeindruckt.» In Zofingen sieht es so aus, dass rund 170 Geräte

jedes Jahr geprüft werden und die restlichen 70 – insbesondere Waagen oder Blutdruck-Messgeräte – im Zwei-Jahres-Rhythmus. Dabei organisiert und koordiniert der Hospitec-Teamleiter den Einsatz von zwei Fachleuten, die während einer Woche die erstgenannten 170 Geräte und die Hälfte der restlichen prüfen sowie bei vorliegender Notwendigkeit reparieren. Nur bei sehr komplizierten Fällen, die selten sind, wird ein Spezialist der Lieferfirma benötigt. Dessen Einsatz wird ebenfalls von Hospitec koordiniert. Mehrkosten entstehen dem Seniorenzentrum dadurch nicht, alles ist in der vereinbarten Wartungspauschale inbegriffen.

Mehr Sicherheit und etliche andere Pluspunkte

«Wir fühlen uns sicherer», unterstreicht Markus Töngi, «und das ist nicht nur für die Heimleitung, sondern vor allem für unsere BewohnerInnen und deren Angehörige von grösster Bedeutung. Darüber hinaus können wir auch Behörden oder Kostenträgern gegenüber jederzeit auf lückenlose Kontrollen und kompetente Wartung hinweisen. Und die Stadt Zofingen als Trägerin unseres Zentrums weiss, dass wir eine wirtschaftliche Lösung gewählt haben.»

Unser Interviewpartner zählt weitere Pluspunkte des Outsourcings auf:

- Geringere Störanfälligkeit der Geräte, weil alle regelmässig und umfassend geprüft werden
- Alle Arten von Geräten innerhalb einer recht kurzen Zeit zu prüfen, hat den Vorteil, dass – gerade bei den Betten – durchaus einige davon etwas später beurteilt werden können und dafür zu einer andern Gruppe von Geräten gewechselt wird. Wäre nun nur ein Monteur für eine bestimmte Gruppe im Haus, müsste dieser warten, bis ihm alle Geräte dieser Gruppe zur Verfügung stehen. Das würde Wartezeit und Mehrkosten bedeuten.
- Lückenloses Prüfen und Beheben von Mängeln bedeutet ein Minimieren von Haftungsrisiken.

- Für die meisten Alters- und Pflege-Institutionen ist es unmöglich, die nötigen Fachkräfte intern zu engagieren. Ausserdem bestünde dauernd die Gefahr, durch Fluktuation Know-how zu verlieren. So ist es vorteilhafter, sich intern auf first-level-Interventionen zu beschränken und die Kontrolle über die Arbeit des Outsourcing-Partners auszuüben.
- Hohe Bedeutung haben die lückenlose Inventarisierung mit ID-Nummern aller Geräte, die umfassende Dokumentation über deren Lebensdauer und auch der Erfahrungsaustausch zwischen Technischem Dienst im Seniorenzentrum und Hospitec.
- Schliesslich wird hohe MT-Sicherheit zu einem Qualitätssiegel und damit zu einem Imageplus einer Institution.

Klare Ansprechpartner – kurze Wege

Die Zusammenarbeit zwischen dem Seniorenzentrum Rosenberg und Tanner und Hospitec bewährt sich. «Wir schätzen es sehr, dass wir einen klaren Ansprechpartner bei Hospitec haben und ein Reparaturschritt äusserst schnell erfolgen kann. So können wir uns auf unsere weiteren Aufgaben im Hause konzentrieren.» Und das sind nicht wenige: 20% der Arbeitszeit des 5-köpfigen Technik-Teams werden für Anlässe aller Art benötigt, darunter beispielsweise das Einrichten eines grossen Sitzungszimmers als Kirche für zwei Konfessionen. Weiter gibt es einen hervorragend gepflegten Garten auf Vordermann zu halten sowie mannigfache Aufgaben zu lösen im Bereiche von Wasser, Abwasser, Strom, Lüftung und kleineren Reparaturen innerhalb der Räume.

Das praktizierte Outsourcing betrachten Heimleitung wie Technischer Dienst als vorteilhaft. Es bringt neben der erhöhten Sicherheit wesentliche betriebliche Vorteile. Markus Töngi fasst sie zusammen: «Es ist gründlicher, wirtschaftlicher und effizienter. Wir erreichen damit ein Optimum an längerer Lebensdauer unserer Geräte wie auch an Qualität im täglichen Betrieb.»

Text und Interview: Dr. Hans Balmer