Umfassender Service für die Medizintechnik einer grossen Wohn- und Pflegeheimgruppe

Eine Partnerschaft, die Früchte trägt: Hospitec und Tertianum

Wenn zwei Partner harmonisch zusammenpassen, löst das meist sehr positive Effekte aus. Das trifft auch auf die Zusammenarbeit zwischen Hospitec, dem grössten Unternehmen im Bereich des Unterhalts von Medizintechnik, und der schweizweit an 100 Standorten präsenten Tertianum Gruppe zu. Ein Besuch vor Ort zeigt rasch die entscheidenden Vorteile.

Die Ziele der Tertianum Gruppe sind hoch gesteckt: «Wir wollen unseren Gästen und ihren Angehörigen Lebensfreude ermöglichen. Deshalb steht bei uns stets der Mensch im Mittelpunkt. Mit unseren individuell zugeschnittenen Leistungen schaffen wir so über alle Lebensphasen im Alter ein neues Zuhause, das ein sicheres und selbstbestimmtes Leben gewährleistet», unterstreicht Martin Lemke, Leiter des zentralen Supply Chain Managements. «Wir bieten daher vielseitige Aktivitäten, eine fürsorgliche Pflege, hochwertige Gastronomie sowie eine umfassende medizinische Betreuung. Ein wichtiges Element dabei ist, dass alle bei uns eingesetzten medizintechnischen Geräte einwandfrei gewartet werden und jederzeit voll einsatzfähig sind.»

Und dazu gehört eine gehörige Anzahl, die man a priori kaum für möglich hält. Serge Jaeger, Key Account Manager bei Hospitec, zählt sie auf: Antidekubitus- Systeme, Ohr-/Infrarotthermometer, Ultraschallvernebler, Blutdruckmessgeräte, Patientenwaagen, Patientenheber, Patientenbäder, Geräte für die Bewegungstherapie, Defibrillatoren, Absauggeräte, Pulsoximeter, Inhalatoren, Steckbeckenspüler, Sauerstoffkonzentratoren, Druckminderer und Medikamentenkühlschränke. – «Und exakt wegen dieser Vielfalt und wegen der uneingeschränkten Betreuungsqualität, die wir unseren Gästen bieten wollen, haben wir uns letztes Jahr dazu entschieden, alle Fragen rund um diese medizintechnischen Geräte zu bündeln und mit einem einzigen Vertrauenspartner zusammen zu lösen – einem, der über eine ausgezeichnete Kompetenz und erwiesene Kapazität für einen lückenlosen Service verfügt», ergänzt Martin Lemke. Diesem Entscheid und der Definition eines Pflichtenhefts folgte eine sorgfältige Evaluation von Anbietern.

Ein umfangreiches Anforderungsprofil

Die Tertianum Gruppe blickt auf ein starkes Wachstum zurück und hat sich auch für die Zukunft vieles vorgenommen. Aktuell bestehen 100 Einrichtungen in allen Sprachregionen und in 16 Kantonen. Die Zahl der Mitarbeitenden ist auf über 7000 angestiegen. Gesucht war daher ein Partner, der gesamtschweizerisch zuhause ist, Fachleute in allen Landessprachen bereit-

Serge Jaeger, Key Account Manager Hospitec (links), und Martin Lemke, Leiter zentrales Supply Chain Management Tertianum-Gruppe, freuen sich über ihre Technologie-Partnerschaft, die hundert Pflegeeinrichtungen umfasst.

stellen kann, über alle nötigen fachtechnischen Kompetenzen und Zulassungen für Prüfungen und Audits verfügt, digitale Tools für eine optimale Zusammenarbeit, Dokumentation und den gesamten damit verbundenen Datenaustausch einsetzt, einen umfassenden Pikettdienst anbietet und insbesondere mit der enormen Vielfalt medizintechnischer Geräte vertraut ist.

«Gleichzeitig wollten wir mit der Neuausrichtung und Zentralisierung auch unser Gerätesortiment optimieren und dank Skaleneffekten mehr Wirtschaftlichkeit erreichen», erwähnt Martin Lemke ein weiteres wichtiges Element.

«Diese Herausforderung hat uns unheimlich gereizt und motiviert», strahlt Serge Jaeger, «gerade, weil wir schon seit 2017 in etlichen Betrieben von Tertianum aktiv waren. Und als wir nach erfolgter Evaluation den Zuschlag für die ganze Gruppe erhielten, war die Freude entsprechend riesig.»

«Überzeugt hat uns, dass die Hospitec-MedizintechnikerInnen auf unterschiedlichsten Geräten ausgebildet sind und die Inspektionen, Wartungen und Instandsetzungen sowie Reparaturen für die unterschiedlichsten Geräte professionell und einwandfrei durchführen und aufgrund von über 100 Mitarbeitenden auch eine erstklassige Kapazität für eine nachhaltige Betreuung zu sichern vermögen.»

Neutral und unabhängig

Die aufgezählten Trümpfe wissen übrigens auch viele namhafte Medizintechnik-Hersteller sowie Distributoren und Händler zu schätzen. Dank der langjährigen Erfahrung im Unterhalt medizintechnischer Geräte und auch dank der breiten Kundenbasis haben etliche dieser Firmen die Servicearbeiten an Hospitec übertragen. Selbstverständlich ist, dass sämtliche Arbeiten bei Spitälern, Heimen und Medtech-Firmen vorschriftsgemäss durchgeführt und im Hospitec-eigenen Gerätedokumentationssystem SIAM und/oder in der kundeneigenen Datenbank dokumentiert werden. Dank dieser herstellerunabhängigen Lösung werden nebst günstigen Unterhaltskosten zusätzliche Optimierungen im Bereich Administration sowie der Umsetzung der präventiven Instandhaltung und der gesetzlichen Auflagen an Geräten realisiert.

Wertvoll sind zudem die sechs Hospitec-Stützpunkte in allen Sprachregionen, von denen aus jeder betreute Kunde in kürzester Zeit erreicht und versorgt werden kann, gerade auch, wenn es gilt, für zu reparierende und besonders wichtige Geräte eine sofortige Überbrückung zu finden.

Sicherheit hat viele Gesichter und immer oberste Priorität

Das A und O des Hospitec-Einsatzes in der Tertianum Gruppe, dem ein Fünf-Jahres-Vertrag zugrunde liegt, ist Sicherheit mit all ihren Facetten. Serge Jaeger: «Hier geht es ums Einhalten der umfangreichen gesetzlichen Vorgaben, aber ebenso um Kostentransparenz, einen umfassenden Überblick über Standorte und Zustand der Geräte, ebenfalls bezüglich derer Wartungsanfälligkeit sowie um die Gewissheit unserer Kunden, auf eine nachhaltige Betreuung und Beratung zählen zu können.» – «Diese Sicherheit ist für unsere Gäste enorm wichtig, ebenso für ihre Angehörigen und nicht zuletzt für unsere Mitarbeitenden», doppelt Martin Lemke nach, «denn sie schätzen es ganz besonders, Top-Geräte einsetzen zu können und täglich das Beste für die von ihnen betreuten Menschen zu geben. Wertvoll ist schliesslich auch, dass wir mit Hospitec zusammen eine Straffung der Gerätevielfalt anstreben, die es uns erlaubt, unsere Pflegenden bei Bedarf in unterschiedlichen Betrieben von Tertianum einzusetzen. Sie erhalten auf Wunsch eine Bestätigung, ein sog. Geräte-Journal, das ausdrückt, mit dem Umgang welcher Geräte sie bestens vertraut sind.»

Hospitec blickt auf ein gesundes Wachstum und eine entsprechende Erfahrung von über 25 Jahren zurück. Das ist ein solides Fundament für Nachhaltigkeit und schafft klare Mehrwerte. «Zu Beginn einer Zusammenarbeit mit neuen Kunden treffen wir nämlich oft Folgendes an», erläutert Serge Jaeger: «Unbekannte variable Kosten, Dutzende von Service-Lieferanten, sehr viele Rechnungen, Unmengen von Service-Telefonnummern, einen sehr hohen administrativ aufwändigen Planungsaufwand sowie unterschiedlichste Servicelevels und -prozesse mit uneinheitlichen Qualitätsstandards.»

Mehr Transparenz und Wirtschaftlichkeit

«Uns ist es daher ein grosses Anliegen für mehr Transparenz und Wirtschaftlichkeit zu sorgen. Das heisst budgetierbare fixe Kosten, einen einzigen medizintechnischen Dienst, nur 4 Rechnungen pro Jahr, 1 Telefonnummer 24/7 und 365 resp. 366 Tage im Jahr, eine hohe Aufwandentlastung für unsere Kunden, ein standardisiertes Servicelevel mit klar definierten Qualitätsstandards und strukturierter Datenpflege, die kompromisslose Umsetzung sämtlicher gesetzlicher Vorgaben (100 % MepV bei allen Geräten) sowie einheitliche, nachvollziehbare und sauber dokumentierte Prozesse, die mit unseren Kunden jährlich analysiert und wo nötig individuell optimiert werden.»

So überrascht es kaum, dass bei der Tertianum Gruppe Zufriedenheit herrscht, weil sich zwei kompetente Partner auf einer Basis des Vertrauens gefunden haben: «Unser Technischer Dienst in allen Häusern kann sich heute auf das Funktionieren von Strom, Heizung, Lüftung, Wasser und anderer Grundinfrastrukturleistungen konzentrieren und unsere Pflegefachkräfte wissen, dass sie sich auf einwandfrei unterhaltene Geräte verlassen können. All das trägt wesentlich zur Mitarbeitendenzufriedenheit bei», bringt es Martin Lemke auf den Punkt, «wir möchten das Service-Rundum-Paket von Hospitec deshalb nicht mehr missen.»

Weitere Informationen

www.hospitec.ch