

ISS KUNDENZEITSCHRIFT SWISS NEWS SEITE 14 + 15

ISS HEALTHCARE

Mit feinem Gespür in einem sensiblen Umfeld

Kaum jemand freut sich über einen Aufenthalt in einem Spital. Im Spital Emmental setzt man alles daran, damit sich die Patienten trotzdem wohl fühlen. Auch die Mitarbeitenden von ISS haben dieses Credo verinnerlicht. Seit 35 Jahren entlasten sie den Kunden mit der Reinigung praktisch aller Räume.

«Wenn Sie schon zu uns kommen müssen, soll es Ihnen so gut wie möglich gehen.» Das schreibt das Spital Emmental treffend auf seiner Webseite. Um dieses Versprechen einzulösen, braucht es unter anderem eine moderne Infrastruktur. Aus diesem Grund passt das Unternehmen seine beiden Spitäler in Langnau und Burgdorf laufend den Bedürfnissen der Bevölkerung an. Seit 2012 wurde die Infrastruktur an beiden Standorten grundlegend erneuert. Jeder, der es nötig hat, soll hier qualitativ hochstehend medizinisch versorgt werden.

Auch ISS leistet einen wichtigen Beitrag dazu, dass sich die Patienten wohl fühlen. Das Spital Emmental ist eine von rund 40 Gesundheitsinstitutionen, für die ISS tätig ist. Bereits seit 35 Jahren besteht eine Partnerschaft in der Reinigung. Das Geschäftsmodell von ISS bietet den Vorteil, dass sich Gesundheitsinstitutionen auf ihr Kerngeschäft konzentrieren können und über Kostentransparenz und damit über Budgetsicherheit verfügen.

Heute sind 28 ISS Mitarbeitende in Burgdorf sowie deren 12 in Langnau für die Reinigung fast aller Räume zuständig: von den Patientenzimmern über die Operationssäle bis hin zu den Isolationsräumen. In einem solch sensiblen Umfeld gelten strenge hygienische Standards, die ISS mittels Sensibilisierung und Schulung der Mitarbeitenden laufend aktualisiert. So ist etwa höchste Vorsicht geboten, damit es nicht zur Verschleppung von hoch ansteckenden Krankheiten wie beispielsweise des Noro-Virus kommt. ISS Mitarbeitende desinfizieren deshalb mehrmals im Laufe eines Arbeitstages ihre Hände und verwenden für jeden Raum neue Reinigungsutensilien. Während der Arbeit in Isolationszimmern und Operationssälen tragen sie zudem spezielle Kleidung inklusive Mundschutz.

Neben fachlichen Fähigkeiten brauchen die Reinigungskräfte aber auch soziales Know-how. Denn sie sind täglich nicht nur mit Ärztinnen und Pflegerinnen in Kontakt, sondern auch mit Patienten und deren Besuchern. «Einfühlsam, aufmerksam und hilfsbereit zu sein gehört genauso dazu wie ein Gespür, ob ein kurzes Gespräch angebracht ist oder nicht», sagt die zuständige ISS Standortmanagerin Maja Gehrig. Ausserdem sei von ihrem Team viel Flexibilität gefragt. Denn in Spitälern können sich Abläufe vom einen auf den anderen Tag ändern. «Was heute ein Patientenzimmer für Einzelbelegung ist, kann morgen ein Patientenzimmer mit zwei Betten sein.» Dass die Mitarbeitenden all diese sozialen und fachlichen Anforderungen erfüllen, stellt ISS mit regelmässigen Schulungen sicher.

Als Erfolgsfaktor für die über drei Jahrzehnte währende Partnerschaft zwischen dem Spital Emmental und ISS streicht Gehrig heraus, dass am selben Strick gezogen werde: «Wir haben ein offenes Ohr füreinander und sprechen vom Gleichen.» Nur gemeinsam konnte etwa der Ansturm von 14 000 Besuchern bewältigt werden, als im Januar in Burgdorf der neue Spitaltrakt festlich eröffnet wurde. Das übergeordnete Ziel haben dabei alle Mitarbeitenden stets vor Augen: Patienten sind zwar oft nicht

freiwillig hier. Ihr Aufenthalt soll ihnen aber zumindest so angenehm wie möglich gestaltet werden.



"Sauberkeit ist für uns eine wichtige Visitenkarte"

Reto Flück, Leiter Betrieb und Markt sowie Mitglied der Geschäftsleitung, Spital Emmental



Reto Flück, auf Ihrer Webseite haben Sie einen treffenden Leitsatz verfasst: «Wenn Sie schon zu uns kommen müssen, soll es Ihnen so gut wie möglich gehen.» Wie stellen Sie diese Kundenorientierung gegenüber Patienten und Besuchern im Alltag sicher?

Via Qualitätsmanagement, Schulungen, interne Kommunikation und vor allem, indem wir unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern immer wieder Merci sagen für ihr Engagement. Das muss von innen heraus kommen, mit Kopf, Herz und Hand.

Welche Rolle nimmt ISS bei dieser Aufgabe ein?

Sauberkeit ist eine wichtige Visitenkarte für jedes Spital und ISS diesbezüglich eine wichtige Botschafterin für uns. Diese Arbeit und das Engagement der ISS Mitarbeiterinnen - die man hier kennt und grüsst - sind für uns ein wichtiges Element der Betriebskultur. Damit man das auch offiziell wahrnimmt, haben wir letztes Jahr eine langjährige ISS Mitarbeiterin in unserem Mitarbeitermagazin portraitiert.

Vor welchen Herausforderungen stehen Gesundheitsinstitutionen generell und wie gehen Sie diese an?

Der Margendruck nimmt zu, durch Bund, Kantone und Krankenversicherungen. Unter den neuen Finanzierungsregeln müssen wir eine minimale Rendite erreichen, um die erforderliche Infrastruktur halten zu können. Gleichzeitig wachsen die Bedürfnisse und Ansprüche der Bevölkerung im Krankheits- oder Verletzungsfall und der medizinische Fortschritt kostet ebenfalls. Wir meistern das alles zum Beispiel durch das ständige Hinterfragen von Abläufen oder durch Partnerschaften mit anderen Spitälern.

Das Spital Emmental ist in den letzten Jahren - wie viele andere Spitäler auch - stark gewachsen. Kürzlich wurde ein grosser Neubau eröffnet. Inwiefern ist dieses Wachstum auch mit strategischen Fragen verbunden, etwa welche Bereiche inhouse erledigt und welche ausgelagert werden?

Das Emmental ist im Vergleich zu anderen Regionen immer noch tendenziell unterversorgt mit medizinischen Dienstleistungen. Wir können uns deshalb strategisch auf unser heimisches Einzugsgebiet konzentrieren und ein weiteres vorsichtiges Wachstum planen. Der Margendruck zwingt uns aber zunehmend, über die Bücher zu gehen und auch langjährige Aufträge neu auszuschreiben.

Reto Flück, seit 35 Jahren werden Sie in der Reinigung von ISS unterstützt. Welchen Nutzen ziehen Sie aus der Partnerschaft mit ISS und welches sind für Sie die Erfolgsfaktoren dieser Partnerschaft?

Wir wissen, mit wem wir es zu tun haben und können auf die Qualität der Dienstleistungen und das Engagement der ISS Mitarbeiterinnen vor Ort zählen.

© **Infonlinemed**