

Betrieb lässt seine Abläufe analysieren

Steckt in den Betriebsabläufen von Hauswirtschaft, Gastronomie, Patientendisposition, Technik und Logistik Verbesserungspotenzial? Eine ISS-Potenzialanalyse soll diese Frage beantworten.

Markus Hächler

15 bis 20 Prozent des Aufwands. Dieses theoretische Sparpotenzial vermutet die Firma ISS – Weltmarktführer in Sachen Reinigung – in den Supportprozessen Hauswirtschaft, Gastronomie, Technischer Dienst und Logistik unseres Spitals, wie sie vorletztes Jahr vor Vertretern der Geschäftsleitung erklärte.

Reto Flück, Leiter Betrieb und Markt, nimmt den externen Dienstleister beim Wort: «Ich will das behauptete Einsparpotenzial und die Möglichkeiten zur Verbesserung betrieblicher Abläufe vorurteilslos prüfen. Das bedeutet keineswegs, dass bisher nicht gute Arbeit geleistet worden wäre, im Gegenteil. Aber eine solche Behauptung kann nicht einfach schubladisiert werden.»

Analyse ist «gratis»

Das Ziel der Potenzialanalyse: Aufzeigen, ob in den Bereichen Hotellerie-Gastronomie, Hotellerie-Hauswirtschaft, Technik und Sicherheit, Empfang und Patientendisposition sowie Einkauf und Materialwirtschaft tatsächlich Verbesserungspotenzial schlummert und wenn ja, wo und wie viel. Die Analyse wird durch die Firma ISS «gratis» durchgeführt.

Neben der Aussensicht ist auch die Innensicht gefragt: Reto Flück hat seine Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aufgefordert, während der Analyse eigene Verbesserungsvorschläge einzu-



Bild: Dawid Cedler, Pixabay

Hinschauen, messen, vergleichen: Die Potenzialanalyse soll zeigen, ob und allenfalls wo Betriebsabläufe verbessert werden können.

reichen. Mit seinem Kader wird er das Ergebnis und das weitere Vorgehen beraten. Reto Flück: «Wir schlagen selber vor, was nach der Analyse zu tun sei, und werden unsere Mitarbeitenden miteinbeziehen. Sich ab und zu zu hinterfragen, ist normal. Sich dabei durch eine Aussensicht unterstützen zu lassen, ist eine einmalige Chance.» Diese Botschaft ging auch an besorgte Mitarbeitende der Abteilung Hotellerie-Hauswirtschaft, die dem CEO am 4. Februar einen Brief geschrieben haben.

So läuft die Analyse ab

ISS hat im März und April die IST-Daten mittels geeigneter Dokumente analysiert, anhand vorgängig kommu-

nizierter Themenlisten Betriebsrundgänge in Burgdorf und Langnau durchgeführt und Bereichsverantwortliche und weitere Direktbetroffene befragt. Es folgten die Berechnung und Darstellung der IST-Kosten, die Ermittlung der Marktwerte (Benchmarks), die Analyse von Abweichungen sowie das Aufzeigen des Optimierungspotenzials mit konkreten Massnahmen.

Der Entwurf des Berichts wurde mit Auftraggeber Reto Flück besprochen und wird momentan überarbeitet. Der Schlussbericht soll im Mai vorliegen. Je nach Ergebnis werden der Leiter Betrieb und Markt und sein Kader im Herbst der Geschäftsleitung einen Umsetzungsplan beantragen.

Das Analysemandat

Das ISS-Analysemandat umfasst folgende Punkte:

- Überprüfung des heutigen Betriebs- und Organisationsmodells der Bereiche Hauswirtschaft, Empfang/Disposition, technische Dienste, Gastronomie/Hotellerie und Einkauf/Logistik aufgrund quantitativer Kriterien
- Kostenvergleich mit den marktüblichen Kennzahlen
- Beurteilung des Optimierungspotenzials
- Präsentation und Besprechung des Berichts mit der Auftraggeberin. (hac)