

# Untersuchung von Optimierungspotentialen bei infrastrukturellen Dienstleistungen im Gesundheitswesen

Bachelorarbeit im Sommersemester 2018

**Adrian Mitev**

Betreut durch Prof. Dr. Ing. J. Abel

Korreferent: Dipl. -Oec. P. Hähnke

Durch eine derzeit höhere Lebenserwartung und eine rückläufige Geburtenrate im Vergleich zu den Vorjahren in Deutschland verändert sich zunehmend die deutsche Altersstruktur. Ein erhöhtes Durchschnittsalter ist die Folge. Durch diesen demographischen Wandel und weitere Faktoren, wie die Zunahme der Diabetes- und Bluthochdruckerkrankungen, steigt derzeit die Zahl der an Nierenversagen leidenden Menschen jährlich. Im Jahr 2017 betrug die Anzahl der Dialysepatienten in der langfristigen Behandlung in Deutschland ca. 80.000. Diese sind zum Überleben auf Blutwäschen durch eine künstliche Niere angewiesen. Rund um die Hälfte aller jährlich weltweit verkauften Dialysegeräte und Dialysefilter stammen von Fresenius Medical Care. Dadurch liegt eine Übernahme von Dialysezentren nahe.

Die Nephrocare Deutschland GmbH verwaltet zentral das Immobilienmanagement von derzeit über 70 Dialysekliniken und -praxen. Untersucht wird anhand der vier infrastrukturellen Dienstleistungen der Wäschereidienste, Abfallentsorgung, Gebäudereinigung und der Patientenverpflegung ob sich Optimierungspotentiale in den Durchführungen finden lassen. Denn alleine durch die vier untersuchten Dienstleistungen erhalten externe Dienstleister derzeit jährliche Summen in Millionenhöhe. Die Wichtigkeit von optimierten Unterstützungsprozessen wird oft unterschätzt. Dies führt zu Kostenfaktoren und den Verlust der Priorisierung auf das Kerngeschäft. Im Rahmen der Bachelorarbeit wird die Ist-Analyse als Grundstein für eine Vereinheitlichung der Supportprozesse angefertigt. Eine erste Analyse der Ergebnisse wird durchgeführt und Empfehlungen zur Weiterführung sowie Abschätzungen des Aufwandes und der Kostenoptimierung abgegeben. Anschließend soll ein Standard für jede Dienstleistung ermittelt und anhand diesem die weiteren Standorte vereinheitlicht werden.

Anhand von archivierten Rechnungen der externen Dienstleister werden die Daten analysiert, extrahiert und anschließend in Excel-Tabellen eingespeist. Die softwaretechnische Unterstützung für diese Vorgehen ist ein Unternehmens-Informationssystem von SAP. Bei der Analyse wird Wert auf die verschiedenen Blickwinkel der Beteiligten, beispielsweise der Patienten und Pflegekräfte, den hygienischen Rahmenbedingungen, dem Qualitätsstandard und Kostenfaktoren gelegt. Anschließend werden die Daten visualisiert um eine Übersicht zu erhalten. Die Ergebnisse werden dokumentiert und der Immobilienleitung zur Entscheidungsfindung vorgelegt.