

**Ausgangslage:**

Die Zusammenarbeit zwischen dem Universitätsklinikum Frankfurt und dem Kompetenzpartner Neumann & Neumann beim IT-gestützten Qualitätsmanagement begann im Jahr 2012. Damals war die Klinik mit der Reinigungsleistung eines Dienstleisters unzufrieden und wollte diese von einem externen Berater professionell überprüfen lassen. Hierfür wurde wieder Kontakt zu Neumann & Neumann aufgenommen; eine Zusammenarbeit gab es bereits mehrere Jahre zuvor beim Erstellen von Leistungsverzeichnissen für die Gebäude- und Glasreinigung und bei der Durchführung der Ausschreibung. Außerdem waren gemeinsam mit Neumann & Neumann Qualitätskonzepte eingeführt worden.

Die Zusammenarbeit wurde auch in den folgenden Jahren nach und nach auf weitere Bereiche des Qualitätsmanagements, wie dem Einsatz der Software e-QSS für die Digitalisierung der Qualitätsprozesse, ausgedehnt.

Lösung:

Weitere Aufgaben im Qualitäts- und Reinigungsmanagement kamen hinzu und werden über die QM-Software-Lösung e-QSS digital gesteuert: Dazu zählen Unterhaltsreinigung, Bettenaufbereitung, Verfahrensweisungen, Hand-Desinfektionsprüfungen, und Hygienekontrollen in der Qualitätsdokumentation. Das e-QSS Ticketsystem wird sehr umfangreich für die Abarbeitung von Mängeln aus den Qualitätsdokumentationen, für individuelle Tickets (Sonderreinigungen) und für Serientickets (wiederkehrende/periodische Tätigkeiten) mit verschiedenen Intervallen genutzt. Diese Tickets werden durch individuell eingestellte Workflows den jeweiligen Verantwortlichen per mail auf das mobile Endgerät automatisch übermittelt. Diese Information steht sofort und in Echtzeit zur Verfügung und die Abarbeitung ist zeitnah gewährleistet.

Mit den besonderen Bedürfnissen einer Universitätsmedizin testet das Universitätsklinikum Frankfurt gerne neue IT-Anwendungen in den routinierten Abläufen. Im August 2019 wurde ein Pilotprojekt zur Einführung der neuen e-QSS Service-App durchgeführt, die es Mitarbeitern ermöglicht, während der Reinigungsvorgänge alle Leistungen schnell und einfach zu dokumentieren. Mit dem Einsatz von Kunden-Terminals wurde im Sommer 2019 außerdem die Kundenzufriedenheit der Reinigungsleistungen im Sanitärbereich getestet. Hierfür wurde die Lösung e-QSS touch von Neumann & Neumann eingesetzt.

- **Beratung:** Erstellung von Leistungsverzeichnissen, Durchführung der Ausschreibung, Einführung von Qualitätskonzepten
- **Durchführung von Qualitätskontrollen**
- **Software:** e-QSS im Miet-Modell
- **Einsatzbereich:** Unterhaltsreinigung, Bettenaufbereitung, Hygienekontrollen, Verfahrensweisungen, u.v.m.

Kundennutzen:

Mit Hilfe laufender interner sowie ergänzender externer Qualitätskontrollen, professionell durchgeführt von Neumann & Neumann, werden Mängel in der Reinigung sofort erkannt und stehen in Form von Mängellisten und Qualitätsberichten allen Verantwortlichen nach Abschluss der Kontrolle sofort zur weiteren Bearbeitung zur Verfügung. Das Universitätsklinikum Frankfurt kann auf dieser Grundlage zusammen mit seiner Servicegesellschaft die Leistungsqualität kontinuierlich steigern. Die Qualität des Reinigungs-Managements konnte seit Einführung der Software e-QSS zur digitalen Steuerung wahrnehmbar gesteigert werden, die Dokumentation aller Abläufe ist App-basiert schnell umsetzbar und die so erhobenen Daten sind eine wertvolle Grundlage für das Qualitätsmanagement.

Fazit und Ausblick:

Die Zusammenarbeit zwischen dem Universitätsklinikum und Neumann & Neumann soll weiterhin und langfristig fortgeführt werden. Nach erfolgreichem Abschluss des Pilotprojekts zum Einsatz einer Service-App wird deren dauerhafte Einführung geprüft. Auch die Durchführung einer Ausschreibung für die Unterhaltsreinigung sowie der Ausbau von e-QSS für weitere Bereiche im Universitätsklinikum Frankfurt stehen im Fokus.



„Wir freuen uns, dass wir mit Neumann & Neumann einen Partner an unserer Seite haben, der uns in allen Bereichen der Qualitätssicherung des Reinigungscontrollings fachkundig und kompetent unterstützt. Die Zusammenarbeit mit dem Team von Neumann & Neumann macht einfach Freude und ist stets konstruktiv“, so Katharina Krausch, Stabsstelle Reinigungscontrolling.

Die Einrichtung

Das Universitätsklinikum Frankfurt, gegründet im Jahr 1914, zählt zu den führenden Hochschulkliniken Deutschlands. Es bietet seinen Patientinnen und Patienten eine bestmögliche medizinische Versorgung in 32 medizinischen Kliniken/Instituten. Der enge Bezug zur Wissenschaft – Klinikum und Fachbereich Medizin betreiben zusammen 20 Forschungsinstitute – sichert den Patientinnen und Patienten eine zeitnahe Umsetzung neuer Erkenntnisse in die therapeutische Praxis. Über 4.500 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (Vollkraftzahlen) kümmern sich rund um die Uhr um die Patientinnen und Patienten.

Die Referenz interessiert Sie? Gerne stellen wir den Kontakt zum Ansprechpartner her!