

**SOFTWARE
FÜR INSTANDHALTUNG,
WARTUNG UND
FACILITY MANAGEMENT**



TOM IN DER PRAXIS

**EINFÜHRUNG VON TOM IM FACILITY MANAGEMENT
BEI DEN SÄCHSISCHEN ALTENPFLEGEHEIMEN
LEIPZIG GMBH**

TOM IM PFLEGE BETRIEB: PROFESSIONELLES FACILITY MANAGEMENT FÜR LEIPZIGS GRÖSSTE SOZIALEINRICHTUNG.

DIE STÄDTISCHEN ALTENPFLEGEHEIME LEIPZIG (SAH): ZENTRALER PFLEGEDIENST UND BEDEUTENDER ARBEITGEBER DER REGION

Die Städtischen Altenpflegeheime Leipzig wurden 2004 als gemeinnützige GmbH gegründet. Als soziales, öffentliches und nicht gewinnorientiertes arbeitendes Unternehmen bilden die SAH eine wichtige Größe im kommunalen Gemeinwesen der Stadt Leipzig und sind mit über 1.000 Beschäftigten zugleich einer ihrer bedeutendsten Arbeitgeber. Im Mittelpunkt eines breit aufgestellten Wohn-, Betreuungs- und Versorgungskonzeptes steht die stationäre Altenpflege, die

an neun Standorten innerhalb des gesamten Stadtgebietes praktiziert wird. Darüber hinaus verfügen die Städtischen Altenpflegeheime über verschiedene Tagespflege- und Therapieeinrichtungen, drei Kindertagesstätten sowie über fünf Gebäude mit insgesamt 210 Wohneinheiten für altersgerechtes Wohnen. Rund 1.200 Personen haben aktuell in den Einrichtungen der SAH ein Zuhause.



› Software-Einsatz im Pflegealltag: Eine hohe Datenqualität unterstützt den zuverlässigen, sicheren und rechtskonformen Betrieb einer Immobilie und fördert gleichzeitig ihren Werterhalt. Für die Akzeptanz und reale Effektivität einer CAFM-Lösung sind eine einfache Bedienbarkeit, Schnelligkeit und Transparenz entscheidende Kriterien.



📍 Blick auf den Gebäudekomplex SAH Martin Andersen Nexö, bestehend aus einem Pflegeheim mit 297 Bewohnern, einer Kindertagesstätte für 219 Kinder, altersgerechten Wohnungen sowie Gewerbemieteinheiten.

GROSSE OBJEKTE IN WEITEM STADTRADIUS: HERAUSFORDERUNG FÜR DIE GEBÄUDEBE- WIRTSCHAFTUNG

Mit derzeit 9 Standorten, die sich über mehrere Stadtteile Leipzigs erstrecken, unterhalten die Städtischen Altenpflegeheime ein weitflächiges, soziales Dienstleistungsnetz, das eine ortsflexible Versorgung von pflege- und unterstützungsbedürftigen Menschen ermöglicht. Charakteristisch für die örtlichen und baulichen Gegebenheiten ist ein umfangreicher Bestand besonders großer Gebäudekomplexe und Außenanlagen, die teils in einiger Entfernung zueinander innerhalb des Stadtgebietes angesiedelt sind. Weitere Objekte für altersgerechtes Wohnen und medizinische Betreuung werden derzeit geplant oder befinden sich bereits in der Bauphase, sodass in den kommenden Jahren von einer sukzessiven Erweiterung des Stand-

ortradius auszugehen ist. Für die Geschäftsführung der SAH erfordert die Einbindung weiterer unternehmenseigener Liegenschaften gleichzeitig auch eine strukturelle Anpassung an hinzukommende Organisations- und Kommunikationsprozesse. Die reibungslose Integration eines neuen Standortes in das bestehende Arbeits- und Verwaltungsnetzwerk des Unternehmens spielt dabei eine wesentliche Rolle. In besonderem Maß betrifft dies den Unternehmensteil Technische Dienste, der 2006 als übergreifende Einheit gegründet wurde und heute mit insgesamt 38 Mitarbeitern den technischen Anlagen- und Objektbetrieb für alle zugehörigen Standorte koordiniert.

ERIC KESSEL-BÜTTNER, LEITER TECHNISCHER DIENST UND PROJEKTSTEUERUNG BAU BEI SAH LEIPZIG:

„Ein einheitliches, IT-gestütztes Organisationstool – wie etwa ein bereichsübergreifendes CAFM-System – existierte zu diesem Zeitpunkt nicht. Wie so viele Unternehmen standen auch wir vor den zahlreichen Problemstellungen, die eine heterogene Informations- und Dokumentationskultur – vor allem in größeren Betrieben und Einrichtungen – mit sich bringt: Unterschiedliche Bearbeitungs-, Berichts- und Transkriptionsverfahren, keine standardisierte Datenhaltung sowie Medienbrüche führten zu wiederkehrenden Übergabeproblemen und Datenverlusten bei Personalwechsel oder Krankheitsausfällen. Verzögerungen und hohe Zeiteinbußen entstanden durch analoge Informationsflüsse und eine unzureichend planbare Arbeitslogistik. Zettelaufträge, Aufträge über Kurierfahrten oder Faxversand führten häufig zu erheblichen Verzögerungen im Informationsfluss; redundante Lauf- und Transporteinsätze

waren oft an der Tagesordnung. Bedingt durch die breit im Stadtgebiet verteilte Lage unserer Einrichtungen und die Dauer der Informationsweitergabe kam es mitunter zu Verspätungen, Dopplungen und Überschneidungen der Vorgänge. Symptomatisch für diese Situation war am Ende ein massives Aufkommen papiergebundener Informationen, das sich in vielen Fällen nicht oder nicht hinlänglich nutzbar machen ließ. Um den Technischen Dienst für die Zukunft in einem weiter wachsenden Unternehmen solide aufstellen zu können, bedurfte es eines neuen systembasierten Organisationskonzepts, das Struktur, Transparenz und Netzwerkfähigkeit in unsere Arbeitsprozesse bringen sollte. Damit war das wesentliche Ziel so klar wie einfach definiert. Einen Partner, der unsere Vorstellungen in eine ebenso unkomplizierte wie hoch effektive Lösung umsetzte, fanden wir in M.O.P.“

DER TECHNISCHE DIENST: ORGANISATION EINES KOMPLEXEN AUFGABENSPEKTRUMS

In den Verantwortungsbereich des Technischen Dienstes der SAH fällt – neben der Organisation grundlegender, wiederkehrender Instandhaltungsmaßnahmen an den Gebäuden und Außenanlagen (Reparaturen, Wartungen, Betriebsmittelbereitstellung, Landschaftspflege etc.) – ein komplexes Spektrum technischer und betriebswirtschaftlicher Leistungen. Hierzu zählen u.a. die Versorgungslogistik, der Brandschutz und das Fuhrparkmanagement. Darüber hinaus nehmen Planungs-, Ausführungs- und Überwachungsaufgaben bei Neubauprojekten einen wichtigen Stellenwert ein.

Diese umfassen den technischen Gesamtprozess von der Abwicklung der Baumaßnahmen (einschließlich der Koordination externer Firmen und aller involvierten Gewerke) bis hin zu Aufgabestellungen der Baukosten- und Terminüberwachung. Entsprechende Vorgänge erfolgen in enger Zusammenarbeit mit dem Controlling und der Anlagenbuchhaltung der Zentralverwaltung. Aus den spezifischen Standort- und Liegenschaftsbedingungen und einer stark diversifizierten Leistungsbandbreite des Technischen Dienstes resultieren besondere Anforderungen an ein effektiv funktionierendes, aufwandssen-

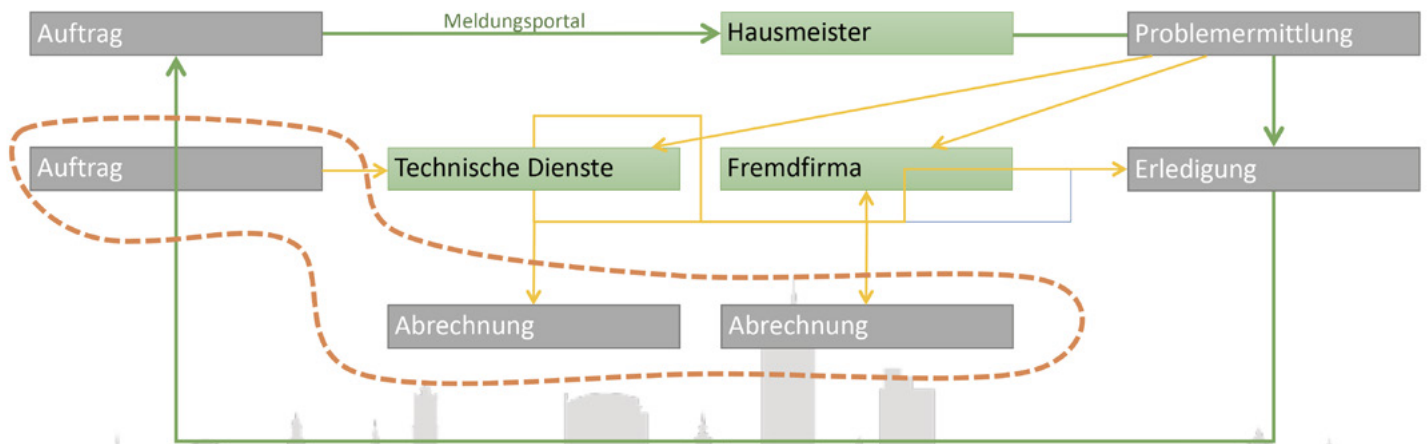


◉ Das Aufgabenspektrum des Technischen Dienstes ist komplex und erfordert eine hohe Flexibilität seiner Mitarbeiter. Aktuell betreut die Abteilung 9 Standorte sowie ein Baustellenprojekt im Stadtgebiet Leipzig.

kendes Facility Management. Gleichzeitig legen Gesetzgeber wie auch das Unternehmen selbst maximale Maßstäbe zur Wahrung der Prozess- und Strukturqualität im Pflegebetrieb an. Diese sind u.a. im Pflegeleitbild der SAH Leipzig verankert und werden regelmäßig im Rahmen der sogenannten MDK-Prüfungen (Medizinischer Dienst der Krankenkassen) kontrolliert. Verfügbarkeit, Funktionsfähigkeit und Ausfallsicherheit insbesondere der Technischen Gebäudeausrüstung sind mit Blick auf die Einhaltung rechtlicher Vorgaben und etwaiger Haftungsrisiken von entsprechend hoher Relevanz.

Vor allem aber bilden sie entscheidende Kriterien für den bestmöglichen Patientenschutz und eine optimale Gesundheitsförderung in den Einrichtungen der SAH.

Vor diesem Hintergrund und der Perspektive auf nachfolgende bauliche Expansionsvorhaben sah sich das Unternehmen vor die Frage gestellt, wie die technische Objektbewirtschaftung zukünftig qualitätssichernd, rechtskonform und zugleich operativ effizient geplant und gesteuert werden kann.



◉ Schematische Darstellung einer Auftragsabfolge: Die Administration des Technischen Dienstes bildet das Drehkreuz für alle ein- und ausgehenden Meldungen. Sie koordiniert die Auftragsvergabe und den Abrechnungsprozess. Standardaufträge können von den Hausmeistern der jeweiligen Einrichtungen oft auch dezentral bearbeitet werden.

DATENAUFBAU, TESTLAUF, INTEGRATION: EINZUG DES TECHNISCHEN OBJEKTMA- NAGEMENTS

2015 wurden die Zielvorstellungen und Leistungsanforderungen an eine geeignete Software-Lösung für den späteren Gesamtbetrieb der SAH konkretisiert. Im Mittelpunkt der ersten Projektierungsphase zur Integration des Technischen Objektmanagements (TOM) stand die Überlegung, wie sich der komplexe, schnell wachsende Datenbestand der verschiedenen Einrichtungen unter Einbezug aller Schnittstellen-Bereiche (Technischer Dienst, Zentralverwaltung, externe Dienstleister etc.) sinnvoll so vereinheitlichen und systematisieren lässt, dass eine sowohl technisch als auch kaufmännisch qualifizierte Vorgangsteuerung möglich wird.

Dabei bestand eine grundlegende Vorbedingung darin, die bereits bestehende bereichsübergreifende Nomenklatur für die Zuordnung von Gebäuden, Untereinheiten, Anlagen etc. zukünftig zu erhalten. Auf diese Weise können interne Verfahren (etwa der Buchhaltung) oder auch Auftragsvergaben an externe Firmen wei-

terhin anhand der bekannten Objektkennungen vorgenommen werden. Mit Berücksichtigung der unternehmensseitigen Sortierungsvorgaben entwickelten M.O.P und die Technischen Dienste der SAH eine erste Objektbaumstruktur als Basiselement für eine systematisierte Stammdatenverwaltung. Je nach funktionaler Perspektive können in TOM mehrere Objektbäume mit unterschiedlichen Ansichten auf ein und dasselbe Objekt angelegt werden. So ist es beispielsweise möglich, Anlagen, Geräte, Betriebsmittel oder auch Verträge in einem geographischen, technischen oder kaufmännischen Kontext aufzurufen und damit den Datenzugriff anwenderorientiert zu vereinfachen. Das hierarchische Systematisierungsprinzip folgt einem individuell definierten Muster, das für alle übergeordneten Klassifizierungsobjekte identisch angelegt wird. Damit ist das Unternehmen in der Lage, ein für alle Betriebsstandorte einheitliches Objektmanagement zu steuern. Mehr als 4.000 Objekte sind heute bereits in TOM erfasst.

Das zweite Kernelement der modular aufgebauten Software-Architektur bildet das Vorgangsmanagement, das den Bestandsdaten-Pool um die Funktion der automatisierten Prozessorganisation ergänzt. Langfristige Termine (etwa Prüf- und Wartungsfristen, Vertrags- und Garantieüberwachungen, präventive Instandhaltungsplanung etc.) lassen sich per Vorgangsmodule ebenso effizient koordinieren und kontrollieren wie ungeplante Ad-hoc-Maßnahmen bei Ausfällen oder Störungen der TGA oder bei Lieferengpässen von Betriebsmitteln.

„Das FM-System ermöglicht uns heute eine im Bedarfsfall komplett absprache- und übergabefreie Arbeitsorganisation. Via Meldungsportal können mittels Inter- oder Intranetzugang Echtzeitinformationen aus allen Einrichtungen des Unternehmens abgesetzt, zentral verwaltet und ohne Verzögerung an verantwortliche Adressaten weitergeleitet werden. Standardverfahren und vordefinierte Prozessschritte initiiert der Aktionsmanager automatisiert nach dem „Wenn-dann-Prinzip“, ganz gleich, ob es sich um die Vergabe von Arbeitsaufträgen, um Bestellvorgänge oder nur um die einfache Benachrichtigung von Personen handelt. Die hieraus resultierende Zeitersparnis ist enorm hoch. Wir gehen davon aus, dass wir pro Arbeitstag eine gute Dreiviertelstunde Zeitgewinn verbuchen können. Gleichzeitig wird unser Personal spürbar entlastet. Für uns ergeben sich aus dieser Effizienzverbesserung neue freie Kapazitäten, die wir für unsere laufenden und zukünftigen Projekte dringend benötigen.“

Eric Kessel-Büttner

Bereits vor Integration und Rollout Anfang 2016 wurde die SAH-spezifizierte TOM-Lösung einer halbjährigen Testphase unterzogen. Als Pilotobjekt wählten die Projektverantwortlichen bewusst den mit etwa 11.000 Quadratmetern Grundfläche und über 100 Wohneinheiten größten Gebäudekomplex des Unternehmens und richteten die erforderlichen Schnittstellen zu den angrenzenden Verwaltungsabteilungen des Technischen Dienstes ein. Schon hier zeigten sich die Vorteile eines hoch variablen,

multifunktionalen Systems, das die nötige Flexibilität aufweist, um seinen Nutzerkreis in alle Richtungen handlungsfähig zu machen: von der operativen Planung, Steuerung und Kontrolle der Arbeitsprozesse, über die rechtskonforme Dokumentation für Kranken-/Pflegekassen, technische Prüfinstanzen und Wirtschaftsprüfer, bis hin zur betriebswirtschaftlich intelligenten Koordination von Bestands- und Neuprojekten.

„Die Möglichkeiten mit TOM sind so vielfältig wie unsere Ideen und das System wächst mit unserem Unternehmen und seinen Anforderungen. Mit einer effektiven Prozess-, Kosten- und Risikosteuerung sind wir in der Lage, die für das Facility Management zentrale Balance von Werterhalt und Entwicklungsfähigkeit langfristig zu stabilisieren. Für die Zukunft einer gemeinnützigen Sozialeinrichtung dieser Größenordnung keine schlechte Perspektive.“

Eric Kessel-Büttner



**SOFTWARE
FÜR INSTANDHALTUNG,
WARTUNG UND
FACILITY MANAGEMENT**

**M.O.P
MANAGEMENT-
ORGANISATIONS-
PARTNER GMBH**

Kolpingstraße 39
08058 Zwickau

Tel.: 0375.272060
Fax: 0375.2720699

www.mop-zwickau.de