

**Leistungskatalog für
nicht-medizinische
Leistungen in Spitälern
LekaS**

Version 2.0

Autorenschaft:

Nicole Gerber
Oliver Kuchen

Gestaltung:

Chantal Beck

Herausgeberin:

Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften
Institut für Facility Management
Campus Grüental / Postfach
8820 Wädenswil
www.zhaw.ch/ifm/fm-healthcare

Februar 2019

Inhaltsverzeichnis

Einleitung

Einführung / Ausgangslage.....	5
Änderungen gegenüber Version 1.0.....	6
Zielgruppe, Zielsetzung und Inhalt von LekaS.....	6
Abgrenzung, Anwendung und Verfügbarkeit von LekaS.....	7
Feedback, Ausblick, Kontaktstelle.....	8
Grundlage Unterteilung Leistungsebenen im Spital.....	9
Zuordnungsmodell medizinische und nicht-medizinische Leistungen im Spital.....	10
Leistungszuordnungsmodell für nicht-medizinische Leistungen in Spitälern (LemoS4.0).....	11

Katalog-Inhalte

Übersicht Katalog-Struktur Strategische Managementleistungen.....	12
Übersicht Katalog-Struktur Management Supportleistungen	13
Übersicht Katalog-Struktur Nicht-medizinische Supportleistungen.....	16
Strategische Managementleistungen - Übersicht.....	22
Bereich Nachhaltigkeit.....	24
Bereich Qualitätsmanagement.....	26
Bereich Risikomanagement.....	29
Bereich Corporate Identity.....	32
Bereich Ressourcen-/Sourcingmanagement.....	33
Bereich Asset- / Portfoliomanagement.....	34
Management Supportleistungen - Übersicht.....	37
Bereich Finanzen & Controlling.....	39
Bereich Personalwesen / HRM.....	42
Bereich Rechtsberatung & Vertragsmanagement.....	45
Bereich Marketing & Kommunikation.....	48
Bereich Sekretariatsdienstleistungen.....	50
Bereich ICT - Services.....	52

Inhaltsverzeichnis

Nicht-medizinische Supportleistungen - Übersicht.....	67
Bereich Logistik.....	69
Bereich Infrastruktur.....	90
Bereich Hygiene, Safety & Security.....	107
Bereich Hotellerie.....	123
Taktisches Ressourcenmanagement.....	139
Projektmanagement.....	141

Anhang

Quellenverzeichnis.....	143
Glossar.....	154
Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0.....	160

Einleitung **Einführung / Ausgangslage**

2015 wurde die Version 1.0 des Leistungskatalogs für nicht-medizinische Supportleistungen in Spitälern (LekaS) veröffentlicht (www.zhaw.ch/ifm/fm-health-care/lekas). Die Publikation war das Resultat einer mehrjährigen interdisziplinären Erstellungs-Kooperation des Think Tanks «fm in healthcare». LekaS wurde seither als konzeptuelle Grundlage in Projekten in unterschiedlichen Kontexten und Organisationen im Gesundheitswesen angewendet. Durch diesen praktischen Einsatz haben sich diverse Ergänzungs- und Spezifizierungs- und einige wenige Korrekturbedarfe gezeigt. Diese werden in dieser vorliegenden Version 2.0 aufgenommen. Insbesondere wurde eine Harmonisierung mit dem zwischenzeitlich erstellten Prozessmodell für nicht-medizinische Supportleistungen in Spitälern (PromoS) vorgenommen (www.zhaw.ch/ifm/fm-health-care/promos). Hiermit sei allen gedankt, die Feedbacks geliefert haben!

Folgende Aspekte bleiben in Version 2.0 wie gehabt bestehen:

die Einteilung des Dokumentes folgt der gleichen Logik: Einleitung, Katalogta-bellen, Anhang

die inhaltlichen Grundlagen, basierend auf der Norm «SN EN 15221-4 (2011) Facility Management: Taxonomie, Klassifikation und Strukturen im Facility Management» mit den entsprechenden Nummerierungs-IDs*

*Nummerierungs-ID:

Die Nummerierung aus der Norm ist leider nicht konsequent logisch/hierarchisch. Bereits in der Version 1.0 wurde in Betracht gezogen, eine eigene Nummerierung zu wählen, was aber aus diversen Gründen verworfen wurde. Die Nummerierung ist daher als eindeutige ID zu betrachten und nicht als logisches Gliederungselement.

Einleitung **Änderungen gegenüber Version 1.0**

Folgende Aspekte sind in der vorliegenden Version **anders als in der Vorversion:**

- Aufgrund der Tatsache, dass auch die Management (Support) Leistungen umfassender aufgeführt werden, wurde der Titel entsprechend angepasst
- Die in Version 1.0 links aufgeführten Originalzitate aus der Norm SN EN 15221-4 wurden weggelassen. Die Quellen sind selbstverständlich nach wie vor referenziert, aber nicht mehr im Originalzitat abgebildet.
- Dadurch konnte die erste Spalte «Kommentare, was in LekaS gegenüber der Norm geändert wurde» ebenfalls weggelassen werden.
- In den strategischen Managementleistungen und deren Supportleistungen wurde neu allgemeingültig formuliert und somit wurde die Beschränkung auf den Bezug zu den nicht-medizinischen Supportleistungen hinfällig.
- Management-Supportleistungen und insb. IT-Services wurden genauer definiert.

Folgende Aspekte wurden **neu hinzugefügt:**

- Auflistung nach inhaltlicher Logik
- Neue, bisher fehlende Leistungen basierend auf PromoS (www.zhaw.ch/ifm/fm-healthcare/promos)
- Die Änderungen gegenüber der Version 1.0 sind im Anhang rot markiert aufgelistet

Folgende Aspekte wurden **korrigiert:**

- Inhaltliche/textliche Fehler

Einige Aspekte wurden **weggelassen:**

- Einige Leistungen konnten weggelassen werden – die jeweiligen Begründungen dafür sind im Anhang angegeben

Die Auflistung aller vorgenommenen Anpassungen ist im Anhang ersichtlich.

Einleitung **Zielgruppe, Zielsetzung und Inhalt von LekaS**

Zielgruppe von LekaS

LekaS dient als Grundlage für alle strategisch, taktisch und operativ tätigen Personen im Bereich der nicht-medizinischen Leistungen in Spitälern und weitgehend auch für weitere Gesundheitseinrichtungen.

Zielsetzung und Nutzen von LekaS

LekaS bietet eine klare und umfassende Benennung, Definition und Abgrenzung der nicht-medizinischen Leistungen in Spitälern.

Diese Informationen fördern ein einheitliches interdisziplinäres, intra- und inter-organisationales Verständnis von Art und Umfang der Leistungen. Dadurch ist die Grundlage gelegt

- eindeutige und vergleichbare Dienstleistungsvereinbarungen (SLAs) zu definieren
- detaillierte Prozessbeschreibungen und -verbesserungen vorzunehmen
- Zusammenhänge und Abhängigkeiten zwischen den strategischen, taktischen und operativen Ebenen systematisch zu diskutieren
- die finanzielle Transparenz zu erhöhen und dadurch
- sinnvolle Benchmarking-Ansätze zu entwickeln und umzusetzen
- bei Diskussionen zu Sparmassnahmen fundierte Diskussionsgrundlagen verfügbar zu haben
- Good Practice-Ansätze zu erarbeiten

Inhalt von LekaS

LekaS als Katalog listet die Leistungen im nicht-medizinischen Bereich im Detail auf, definiert und grenzt sie voneinander ab.

LekaS fokussiert explizit und durchgehend auf:

Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibungen und -inhalte (ohne Prozessdefinitionen, Organisations- und Finanzierungsaspekte)
Betriebsphase (ohne Bauphase und Projekte)

Einleitung **Abgrenzung, Anwendung und Verfügbarkeit von LekaS**

Was ist LekaS nicht

LekaS liefert keine Angaben zu Kennzahlen, Kennzahlenparametern und ist somit noch keine konkrete KPI-Grundlage für Benchmarkings (s. hierzu KenkaS <https://www.zhaw.ch/de/lsvm/institute-zentren/ifm/ueber-uns/hospitality-management-und-consumer-fm/fm-in-healthcare/remos/kenkas/>).

- LekaS ist keine Kostensicht und beantwortet keine Fragen zu Kostenallokationen der beschriebenen Leistungen.
- LekaS ist keine Prozesssicht (s. hierzu <https://www.zhaw.ch/de/lsvm/institute-zentren/ifm/ueber-uns/hospitality-management-und-consumer-fm/fm-in-healthcare/remos/promos/>).
- LekaS gibt keine Empfehlungen für Produktbündelungen, Outsourcingmöglichkeiten oder zur Gestaltung von Dienstleistungsverträgen (SLAs) ab.
- LekaS ist keine Organisations­sicht – wer die beschriebenen Leistungen ausführt, wird bewusst nicht definiert.
- LekaS ist ein Katalog und kein Modell.

Anwendung von LekaS

Der Katalog ist als tabellarische Auflistung erfasst. Die Tabellen enthalten folgende Spalten:

- Leistungsbezeichnungen im Sinne einer ergebnisorientierten Leistung
- eindeutige Leistungsnummern-ID
- allgemeine Beschreibungen, spezifisch auf die Leistungssicht im Spitalumfeld angepasst
- explizit inbegriffene Leistungen
- explizit ausgeschlossene Leistungen
- allfällige Bemerkungen / Ergänzungen zu einer Leistung im Healthcare-Kontext
- allfällige öffentlich zugängliche Quellen, auf denen die Inhalte aufgebaut wurden

Verfügbarkeit

LekaS 2.0 als Katalog und die entsprechenden Auflistungen im Excel-Format sind unter www.zhaw.ch/ifm/fm-healthcare/lekas frei verfügbar, können in der Praxis angewendet und an eigene Bedürfnisse angepasst werden.

Einleitung **Feedback, Ausblick, Kontaktstelle**

Feedback

Verbesserungs- und Korrekturvorschläge, aber auch positives Feedback nimmt das Institut für Facility Management (IFM) der Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften (ZHAW) gerne entgegen (s. Kontaktstelle unten). Es ist geplant, den Leistungskatalog regelmässig zu aktualisieren und zu verbessern.

Ausblick

Das IFM der ZHAW hat bereits unterschiedliche Projekte in Bezug auf Weiterentwicklung von nicht-medizinischen Leistungen in Spitälern initiiert, oder sie sind in Planung (s. auch Abgrenzung). Interessierte können sich mit spezifischen Fragestellungen oder für Projektinputs gerne beim IFM melden (s. Kontaktstelle unten).

Kontaktstelle

Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften (ZHAW)
Institut für Facility Management (IFM)
Kompetenzgruppe Hospitality Management und Consumer Science
Nicole Gerber
nicole.gerber@zhaw.ch, 058 934 53 91

Einleitung **Grundlage Unterteilung Leistungsebenen im Spital**

Um die Systematik der Unterteilung zwischen der unterschiedlichen Leistungsebenen im Spital zu illustrieren, wurde eine entsprechende Abgrenzungslogik abgeleitet. Diese wird in Abbildung 1 aufgezeigt und von Gerber & Lämppli (2014) im Detail erläutert.

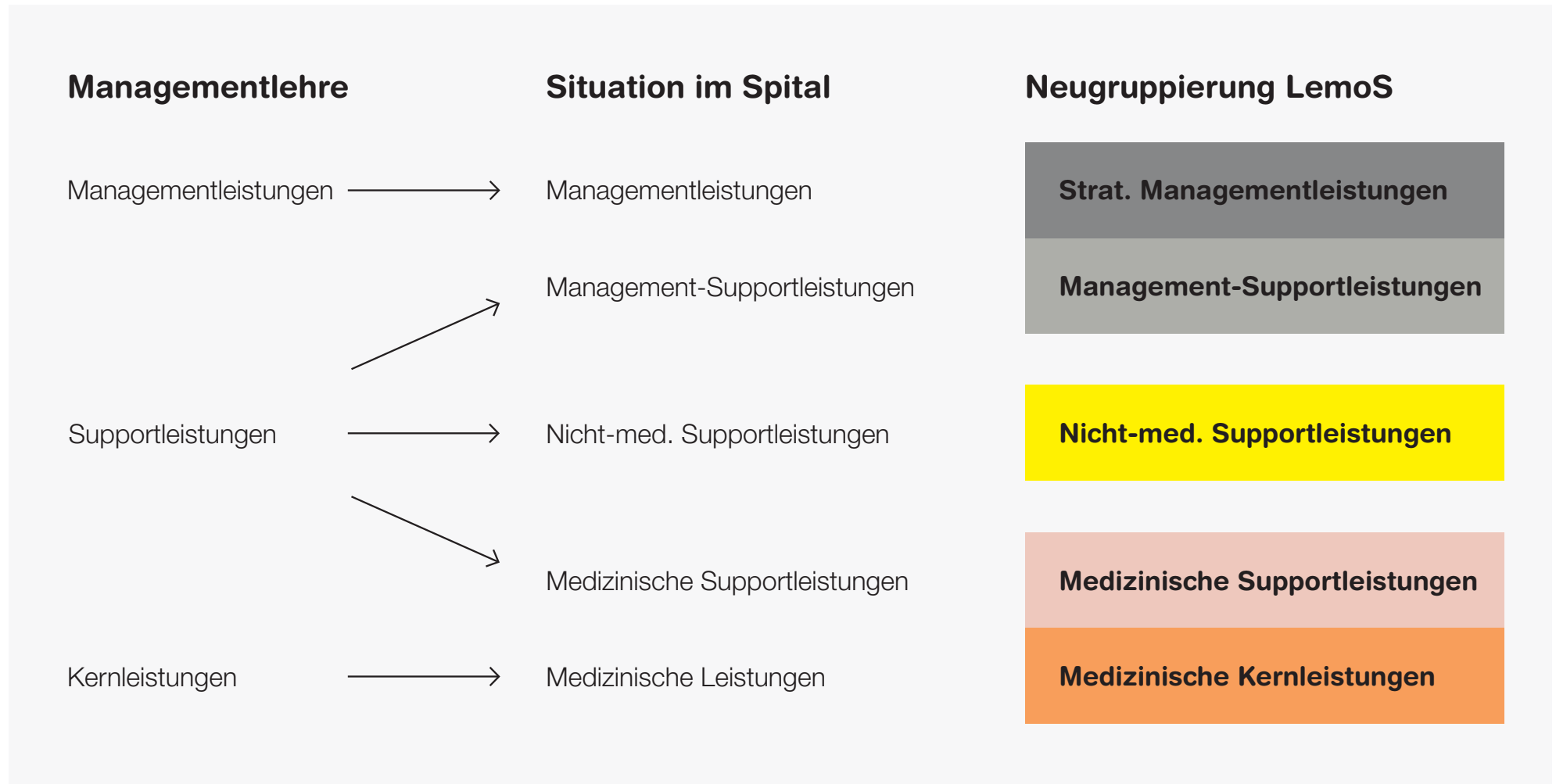


Abbildung 1: Neugruppierung der Leistungsebenen im Spital (Quelle: Gerber & Lämppli, 2014)

Einleitung **Zuordnungsmodell medizinische und nicht-medizinische Leistungen im Spital Version 4.0**

Die Darstellung der Unterteilung der Leistungsebenen im Spital wurde bereits mehrfach adaptiert. Hier wird eine weitere Kleinkorrektur in Bezug auf die Bereichs-Bezeichnung vorgenommen: Facility Services werden zu Hygiene, Safety & Security umbenannt. Zudem werden die Management-Supportleistungen gemäss den Aktualisierungen im Katalog ergänzt.



Abbildung 2: Zuordnungsmodell medizinische und nicht-medizinische Leistungen im Spital, Version 4.0

Einleitung **Leistungszuordnungsmodell für nicht-medizinische Supportleistungen in Spitälern (LemoS)** Version 4.0

Entsprechend der vorgenommenen Anpassungen in Abbildung 2, erfährt das Leistungszuordnungsmodell für nicht-medizinische Supportleistungen in Spitälern (LemoS) ein Update, wie in Abbildung 3 dargestellt.

<p>Strategische Managementleistungen</p> <p><u>Nachhaltigkeit</u> Lebenszyklusplanung/ Life-Cycle Engineering; Umweltmgmt.system; Energiergmt.; Umweltschutzaktivitäten</p> <p><u>Qualitätsmanagement</u> Qualitätsmgmt.strategie; Normen- & Richtliniendefinition; Prozess-; Struktur- /Potenzial-; Ergebnisqualitätsmgmt.</p> <p><u>Risikomanagement</u> Risikomgmt.strategie; Dispositiv Besondere Lagen; Fehlermgmt.</p>	<p><u>Corporate Identity</u> Corporate Identity-Strategie</p> <p><u>Ressourcen-/ Sourcingmanagement</u> Strategisches Ressourcenmgmt.; Preis- /Verhandlungsgestaltungsstrategie; Innovationsförderung</p>	<p><u>Asset- /Portfoliomanagement</u> Geschäftsmodellentwicklungs-; Finanzierungs-; Investment-; Portfolio-; Multirojektmgmt.- /Projektportfoliomgmt.- & Programm-Mgmt.-; Kooperationen-; F & E -strategie</p> <p><u>ICT-Management</u> ICT-Mgmt.strategie</p>	
<p>Management Supportleistungen</p> <p><u>Finanzen & Controlling</u> Externes Rechnungswesen/ Finanzbuchhaltung; Internes Rechnungswesen/Controlling, Berichtswesen</p> <p><u>Personalwesen/HRM</u> Personalverw.; -planung; -controlling; -beschaffung; -entlassung; -mgmt.; Mitarbeitendenbeurteilung/ -befragungen; Personelle Aus- & Weiterbildung</p> <p><u>Rechtsberatung & Vertragsmanagement</u> Rechtsberatung; Patent- & Urheberrechtebetreuung; Versicherungsdienstl.; Vertragsmgmt.; Vertretung vor Gerichten und Behörden</p> <p><u>Marketing & Kommunikation</u> Marketing- und Komm.dienstl.</p> <p><u>Sekretariatsdienstleistungen</u> Sekretariatsdienste; Übersetzungen; Reprographie; Reisedienstl.</p>		<p><u>ICT-Services</u></p> <p><u>ICT-Arbeitsplatz-Services</u> Elektron. Arbeitsplatz-; Telefonie/(Smart) Device-Serv.</p> <p><u>Medizinische Geschäftsprozess-Applikationen- Services (KIS)</u> Patientendossierverw.-/-dokum.; Diagnostische Appl.-Serv.; Patientenbez. Ressourcenplanungssappl.-Serv.; Med./therap./pfl. Entscheidungsunterst.appl.-Serv.</p> <p><u>Nicht-medizinische Management & Support- Applikationen-Services</u> Strat. Mgmt-Entscheidungsunterst.appl.-Serv.; ERP Appl.-Serv.</p>	Projektmanagement
<p>Nicht-medizinische Supportleistungen</p> <p><u>Logistik</u></p> <p><u>Beschaffung</u> Internes Bestellwesen; Operative & taktische Beschaffung</p> <p><u>Lager</u> Wareneingangskontrolle; Lagerbe- wirtschaftung; Kommissionierung</p> <p><u>Transportleistungen & Bereitstellung</u> Externe/Interne Personentransport- dienste; Warentransport & -distribution; Postdienste; Umzüge; Fuhrparkmgmt.</p> <p><u>Entsorgung & Recycling</u></p> <p><u>Taktisches Ressourcenmanagement</u></p> <p><u>Infrastruktur</u></p> <p><u>Betrieb & Instandhaltung</u> Nicht- /medizinische im- /mobile Sach- anlagen & Aussenflächen; Help-Desk- & Hausmeisterdienste; Mieterausbau</p> <p><u>Flächenmanagement & -bereitstellung</u> Räumlichkeitenbereitstellung & -verw.; Liegenschaftsverw.; Arbeitsplatz- bereitstellung</p> <p><u>Energieversorgung & Wasserver- / -entsorgung</u></p> <p><u>Hygiene, Safety & Security</u></p> <p><u>Reinigung & Desinfektion</u> Unterhalts-; Zwischen-; Grund-; Spezialreinigung</p> <p><u>Aufbereitung von Medizin- produkten</u> Sterilisationsdienstl.</p> <p><u>Safety</u> Arbeitssicherheit & Gesundheitsschutz</p> <p><u>Security</u> Personen-; Brand-; Objekt-; Informationsschutz</p>		<p><u>Hotellerie</u></p> <p><u>Verpflegung</u> Patienten- /Bewohner-; Personal- & Gästeverpfl.; Verpflegungsautomaten; Externes- /Eventcatering</p> <p><u>Textilversorgung</u> Wäschereileistungen & Instandsetzung Patienten-; Bewohner-; Betriebs-; Spezial- wäsche; Berufskleidung & Spezialwäsche; Wäscheservice für Dritte</p> <p><u>Unterkunftsverwaltung & Betrieb Liegenschaften</u> Personal- /Gästeunterk.; Patienten- / Gästehotel; Pikettzimmer</p> <p><u>Hotelleriedienstleistungen Divers</u> Empfangs- & Kontaktdienste; Garderobe; Eventmgmt.; Eigenbetrieb Kioske & Shops; Kinderbetreuung; Nicht-med. Patientenbe- treuung; Nicht-med. Mediathek & Archivierung</p>	

Abbildung 3: Leistungszuordnungsmodell für nicht-medizinische Supportleistungen in Spitälern (LemoS) Version 4.0

Katalog-Inhalte **Übersicht Katalog-Struktur Strategische Managementleistungen**

Die Katalog-Struktur folgt den in LemoS 4.0 aufgezeigten (Fach-)Bereichen

Strategische Managementleistungen 9000	22	Finanzierungsstrategie 9620	34
Nachhaltigkeit 9100	24	Investmentstrategie 9691	34
Lebenszyklusplanung / Life-Cycle-Engineering 9110	24	Portfoliostrategie 9692	34
Umweltmanagementsystem 9180	24	Multiprojektmanagement- / Projektportfoliomanagement- & Programm-Managementstrategie 9693	35
Energiemanagement 9190	24	Kooperationenstrategie 9694	35
Umweltschutzaktivitäten 2130	25	Forschung- & Entwicklungsstrategie 9695	35
Qualitätsmanagement 9200	26	ICT-Management 9700	36
Qualitätsmanagementstrategie 9291	26	ICT-Managementstrategie 9710	36
Normen- & Richtliniendefinition 9210	27		
Prozessqualitätmanagement 9290	27		
Struktur- / Potenzialqualitätmanagement 9292	27		
Ergebnisqualitätmanagement 9293	28		
Risikomanagement 9300	29		
Risikomanagementstrategie 9310	29		
Fehlermanagement 9310.10	29		
Dispositiv Besondere Lagen 9390	29		
Bewältigung von Grossereignissen 9390.10	29		
Bewältigung von Besonderen Lagen 9390.20	29		
Bewältigung von Ausserordentlichen Lagen (Katastrophen) 9390.30	30		
Bewältigung Externe Gefahrenlagen 9390.40	30		
Bewältigung Biologische Gefahrenlagen 9390.50	30		
Bewältigung Chemische Gefahrenlagen 9390.60	30		
Bewältigung Innere Gefahrenlagen 9390.70	31		
Corporate Identity 9400	32		
Corporate Identity-Strategie 9490	32		
Ressourcen- / Sourcingmanagement 9500	33		
Strategisches Ressourcenmanagement 9591	33		
Preis- / Verhandlungsgestaltungsstrategie 9592	33		
Innovationsförderung 9410	33		
Asset- / Portfoliomanagement 9600	34		
Geschäftsmodellentwicklungsstrategie 9690	34		

Katalog-Inhalte **Übersicht Katalog-Struktur Management Supportleistungen**

Die Katalog-Struktur folgt den in LemoS 4.0 aufgezeigten (Fach-)Bereichen

Management Supportleistungen 2500	37	Auftragsmanagement Rechtsberatung & Vertragsmanagement 2530.02.....	45
Finanzen & Controlling 2510	39	Rechtsberatung 2531.....	45
Leistungsplanung Finanzen & Controlling 2510.01.....	39	Patent- & Urheberrechtebetreuung 2532.....	45
Auftragsmanagement Finanzen & Controlling 2510.02.....	39	Versicherungsdienstleistungen 2533.....	46
Externes Rechnungswesen / Finanzbuchhaltung 2511.....	39	Vertragsmanagement 2534.....	46
Internes Rechnungswesen / Controlling, Berichtswesen 2513.....	40	Vertretung vor Gerichten und Behörden 2530.10.....	46
Verrechnung Finanzen- & Controllingleistungen 2510.10.....	40	Verrechnung Rechtsberatungs- & Vertragsmanagementleistungen 2530.20.....	46
Qualitätsmanagement Finanzen- & Controllingleistungen 2510.20.....	40	Qualitätsmanagement Rechtsberatungs- & Vertragsmanagementleistungen 2530.30.....	46
Qualitätsprüfung Finanzen- & Controllingleistungen 2510.21.....	40	Qualitätsprüfung Rechtsberatungs- & Vertragsmanagementleistungen 2530.31.....	47
Qualitätssicherung / -verbesserung Finanzen- & Controllingleistungen 2510.22.....	41	Qualitätssicherung / -verbesserung Rechtsberatungs- & Vertragsmanagementleistungen 2530.32.....	47
Personalwesen / HRM 2520	42	Marketing & Kommunikation 2540	48
Leistungsplanung Personalwesen 2520.01.....	42	Leistungsplanung Marketing & Kommunikation 2540.01.....	48
Auftragsmanagement Personalwesen 2520.02.....	42	Auftragsmanagement Marketing & Kommunikation 2540.02.....	48
Personalverwaltung 2521.....	42	Marketing- & Kommunikationsdienstleistungen 2540.10.....	48
Personalplanung 2520.90.....	42	Verrechnung Marketing- & Kommunikationsdienstleistungen 2540.20.....	49
Personalcontrolling 2520.91.....	43	Qualitätsmanagement Marketing- & Kommunikationsdienstleistungen 2540.30.....	49
Personalbeschaffung / -entlassung 2522.....	43	Qualitätsprüfung Marketing- & Kommunikationsdienstleistungen 2540.31.....	49
Personalmanagement 2520.92.....	43	Qualitätssicherung / -verbesserung Marketing- & Kommunikationsdienstleistungen 2540.32.....	49
Mitarbeitendenbeurteilung / -befragungen 2520.93.....	43	Sekretariatsdienstleistungen 2560	50
Personelle Aus- & Weiterbildung 2523.....	43	Sekretariatsdienstleistungsplanung 2560.01.....	50
Verrechnung Personalwesenleistungen 2520.94.....	44	Auftragsmanagement Sekretariatsdienstleistungen 2560.02.....	50
Qualitätsmanagement Personalwesenleistungen 2520.95.....	44	Sekretariatsdienste 2560.10.....	50
Qualitätsprüfung Personalwesenleistungen 2520.96.....	44	Übersetzungen 2560.20.....	50
Qualitätssicherung / -verbesserung Personalwesenleistungen 2520.97.....	44	Reprographie 2421.....	50
Rechtsberatung & Vertragsmanagement 2530	45	Reisedienstleistungen 2442.....	50
Leistungsplanung Rechtsberatung & Vertragsmanagement 2530.01.....	45	Verrechnung Sekretariatsdienstleistungen 2560.30.....	50
		Qualitätsmanagement Sekretariatsdienstleistungen 2560.40.....	51

Qualitätsprüfung Sekretariatsdienstleistungen 2560.41.....	51		
Qualitätssicherung / -verbesserung Sekretariats- dienstleistungen 2560.42.....	51		
ICT-Services 2300	52		
Leistungsplanung ICT-Services 2300.01.....	52		
Auftragsmanagement ICT-Services 2300.02.....	52		
ICT-Arbeitsplatz-Services 2360	52		
Elektronische Arbeitsplatz-Services 2361	52		
Elektronische Standardarbeitsplatz-Services (physisch) 2361.10.....	53		
Elektronische Spezialarbeitsplatz-Services (physisch) 2361.20.....	53		
Virtuelle Arbeitsplatz-Services 2361.30.....	53		
IT-Benutzer-Services 2361.40.....	54		
Telefonie / Smart Device-Services 2362	54		
Telefonie-Services 2362.10.....	54		
Device-Services 2363	54		
Multifunktionsgeräte-Services 2363.10.....	55		
Einzelplatzdrucker Services 2363.20.....	55		
Sonstige Device-Services 2363.30.....	55		
Medizinische Geschäftsprozess-Applikationen- Services (KIS) 2370	56		
Patientendossierverwaltungs- & - dokumentations- Applikationen-Services 2371	56		
Patientenaufnahmemodul-Services 2371.10.....	57		
Medizinisch / therapeutisch / pflegerische Behandlungs- planung & -dokumentationsmodul-Services 2371.20.....	57		
Medizinischen Leistungserfassung zur Abrechnung Modul-Services 2371.30.....	57		
Diagnostische Applikationen-Services 2372	58		
Radiologie-Informationssystem (RIS) 2372.10.....	58		
Picture Archiving & Communication System (PACS) 2372.20.....	58		
Labor-Informationssystem (LIS) 2372.30.....	59		
		Patientenbezogene Ressourcenplanungs- applikationen-Services 2373	59
		Leistungserfassung in der Pflege (LEP) Modul-Services 2373.10.....	59
		Bettendisposition / -belegungsmanagement Modul-Services 2373.20.....	59
		Patiententerminplanungsmodul-Services 2373.30.....	59
		Behandlungsraumplanungsmodul-Services 2373.40.....	59
		Geräteplanungsmodul-Services 2373.50.....	60
		Apothekensystem 2373.60.....	60
		Medizinisch / therapeutisch / pflegerische Entscheidungsunterstützungsapplikationenservices 2374	60
		Medizinische Entscheidungsunterstützungsmodul-Services 2374.10.....	61
		Therapeutische Entscheidungsunterstützungsmodul-Services 2374.20.....	61
		Pflegerischen Entscheidungsunterstützungsmodul-Services 2374.30.....	61
		Nicht-medizinische Management- & Supportapplikationen- Services 2380	61
		Strategische Management-Entscheidungsunter- stützungsapplikationen-Services 2381	61
		Betriebsökonomisch-strategische Managementent- scheidungsunterstützungsmodul-Services 2381.10.....	62
		Medizinisch-therapeutisch-pflegerisch-strategische Managemententscheidungsunterstützungsmodul-Services 2381.20.....	62
		Enterprise Resource Planning Applikationen- Services (ERP) 2382	62
		Finanzen- & Controllingmodul-Services 2382.01.....	62
		Personalwesenmodul-Services 2382.02.....	63
		Rechtsberatung & Vertragsmanagementmodul-Services 2382.03.....	63
		Marketing- & Kommunikationmodul-Services 2382.04.....	63

Katalog-Inhalte **Übersicht Katalog-Struktur Management Supportleistungen**

Sekretariatsmodul-Services 2382.05.....	63
ICT-Servicemanagementmodul-Services 2382.06.....	63
Logistikverwaltungsmodul-Services 2382.07.....	64
Infrastrukturverwaltungsmodul-Services 2382.08.....	64
Safety- & Securityverwaltungsmodul-Services 2382.09.....	64
Hygieneverwaltungsmodul-Services 2382.10.....	65
Hotellerieverwaltungsmodul-Services 2382.11.....	65
Projektmanagement-Modul-Services 2382.12.....	65
Verrechnung der ICT-Services 2300.10.....	65
Qualitätsmanagement der ICT-Services 2300.20.....	65
Qualitätsprüfung der ICT-Services 2300.21.....	66
Qualitätssicherung / -verbesserung der ICT-Services 2300.22.....	66

Katalog-Inhalte **Übersicht Katalog-Struktur Nicht-medizinische Supportleistungen**

Die Katalog-Struktur folgt den in LemoS 4.0 aufgezeigten (Fach-)Bereichen

Nicht-medizinische Supportleistungen 1990.01	67		
Logistik 2400	69		
Beschaffung 2550	71		
Beschaffungsleistungsplanung 2550.9.....	71		
Auftragsmanagement Beschaffung 2550.91.....	71		
Internes Bestellwesen 2550.92	71		
Internes Bestellwesen Material & Dienstleistungen medizinisch 2550.93.....	71		
Internes Bestellwesen Material & Dienstleistungen nicht-medizinisch 2550.94.....	71		
Operative Beschaffung 2551	72		
Operative medizinische Beschaffung 2551.1	72		
Operative Beschaffung medizinisches Material & Arzneimittel 2551.11.....	72		
Operative Beschaffung medizinischer Dienstleistungen 2551.12.....	72		
Operative nicht-medizinische Beschaffung 2551.2	72		
Operative Beschaffung nicht-medizinisches Material 2551.21.....	72		
Operative Beschaffung nicht-medizinischer Dienstleistungen 2551.22.....	72		
Taktische Beschaffung 2552	73		
Taktische medizinische Beschaffung 2552.1	73		
Taktische Beschaffung medizinisches Material und Arzneimittel 2552.11.....	74		
Taktische Beschaffung medizinische Dienstleistungen 2552.12.....	74		
Taktische nicht-medizinische Beschaffung 2552.2	74		
Taktische Beschaffung nicht-medizinisches Material 2552.21.....	74		
Taktische Beschaffung nicht-medizinische Dienstleistungen 2552.22.....	74		
		Verrechnung Beschaffungsleistungen 2550.95.....	74
		Qualitätsmanagement Beschaffungsleistungen 2550.96.....	75
		Qualitätsprüfung Beschaffungsleistungen 2550.97.....	75
		Qualitätssicherung / -verbesserung Beschaffungs- leistungen 2550.98.....	75
		Lager 2490	76
		Lagerleistungsplanung 2490.01.....	76
		Auftragsmanagement Lager 2490.02.....	76
		Wareneingangskontrolle 2490.10.....	76
		Lagerbewirtschaftung 2490.20	76
		Lagerbewirtschaftung medizinisches Material 2490.21.....	76
		Lagerbewirtschaftung nicht-medizinisches Material 2490.22.....	77
		Lagerbewirtschaftung Gefahrgut 2490.23.....	77
		Kommissionierung 2490.30	77
		Kommissionierung medizinisches Material 2490.31.....	77
		Kommissionierung nicht-medizinisches Material 2490.32.....	78
		Kommissionierung Gefahrgut 2490.33.....	78
		Verrechnung Lagerleistungen 2490.40.....	78
		Qualitätsmanagement Lagerleistungen 2490.50.....	78
		Qualitätsprüfung Lagerleistungen 2490.51.....	78
		Qualitätssicherung / -verbesserung Lagerleistungen 2490.52.....	78
		Transportleistungen & Bereitstellung 2443	79
		Transportleistungs- & Bereitstellungsplanung 2443.01.....	79
		Auftragsmanagement Transportleistungen & Bereitstellung 2443.02.....	79
		Personentransport 2443.10	79
		Externe Personentransportdienste 2443.11.....	79
		Interne Personentransportdienste 2443.12.....	79

Katalog-Inhalte **Übersicht Katalog-Struktur Nicht-medizinische Supportleistungen**

Warentransport & -distribution 2443.20	79		
Externe(r) Warentransport & -distribution von Nicht-Gefahrgütern 2443.21.....	80		
Externe(r) Warentransport & -distribution von Gefahrgütern 2443.22.....	80		
Externe(r) Warentransport & -distribution von Betäubungsmitteln 2443.23.....	80		
Interne(r) Warentransport & -distribution von Nicht-Gefahrgütern 2443.24.....	80		
Interne(r) Warentransport & -distribution von Gefahrgütern 2443.25.....	81		
Interne(r) Warentransport & -distribution von Betäubungsmitteln 2443.26.....	81		
Postdienste 2422.....	81		
Umzüge 2430.....	81		
Fuhrparkmanagement 2441.....	82		
Verrechnung Transport- & Bereitstellungsleistungen 2443.30.....	82		
Qualitätsmanagement Transport- & Bereitstellungsleistungen 2443.40.....	82		
Qualitätsprüfung Transport- & Bereitstellungsleistungen 2443.41.....	82		
Qualitätssicherung / -verbesserung Transport- & Bereitstellungsleistungen 2443.42.....	82		
Entsorgung & Recycling 1173	83		
Entsorgungs- & Recyclingleistungsplanung 1173.01.....	83		
Auftragsmanagement Entsorgung & Recycling 1173.02.....	83		
Entsorgung von branchenunabhängigen Wertstoffen 1173.10	84		
Entsorgung von wiederverwertbaren Materialien 1173.11.....	84		
Entsorgung von Grüngut 1173.12.....	84		
Entsorgung von Elektroabfällen 1173.13.....	84		
Entsorgung von Industrieabfällen 1173.14.....	85		
Entsorgung von datenschutzkritischen Dokumenten & Datenträger 1173.15.....	85		
Entsorgung von spitalspezifischen Abfällen 1173.20	85		
		Entsorgung von unproblematischen medizinischen Abfällen (Hauskehricht) 1173.21.....	86
		Entsorgung von Nassabfällen 1173.22.....	86
		Entsorgung von Körperteilen, Organen & Geweben („Pathologieabfälle“) 1173.23.....	86
		Entsorgung von Abfällen mit Blut, Exkreten & Sekreten mit Kontaminationsgefahr 1173.24.....	87
		Entsorgung von Abfällen mit Verletzungsgefahr / Sharps 1173.25.....	87
		Entsorgung von Altmedikamenten 1173.26.....	87
		Entsorgung von Zytostatika-Abfällen 1173.27.....	87
		Entsorgung von infektiösen Abfällen 1173.28.....	88
		Entsorgung von chemischen Abfällen 1173.29.....	88
		Entsorgung von radioaktiven Abfällen 1173.30.....	88
		Verrechnung Entsorgungs- & Recyclingleistungen 1173.40.....	88
		Qualitätsmanagement Entsorgungs- & Recyclingleistungen 1173.50.....	89
		Qualitätsprüfung Entsorgungs- & Recyclingleistungen 1173.51.....	89
		Qualitätssicherung / -verbesserung Entsorgungs- & Recyclingleistungen 1173.52.....	89
		Infrastruktur 1000.90	90
		Betrieb & Instandhaltung 1160	92
		Betriebs- / Instandhaltungsleistungsplanung 1160.01.....	92
		Auftragsmanagement Betrieb & Instandhaltung 1160.02.....	92
		Betrieb & Instandhaltung immobilier nicht-medizinischer Sachanlagen 1190	92
		Betrieb von Gebäuden 1162.....	92
		Instandhaltung Baukonstruktion 1163.....	93
		Betrieb technische Gebäudeausrüstung 1164.....	93
		Instandhaltung technische Gebäudeausrüstung 1165.....	93
		Betrieb & Instandhaltung immobilier medizinischer Sachanlagen 1191	94
		Betrieb medizin-technischer immobilier Betriebs-einrichtungen 1191.10.....	94
		Instandhaltung medizin-technischer immobilier Betriebseinrichtungen 1191.11.....	94

Betrieb & Instandhaltung medizinischer mobiler Sachanlagen 1192	94	Objektbuchhaltung 1140.40.....	102
Betrieb medizinisch mobiler Sachanlagen 1192.1.....	95	Arbeitsplatzbereitstellung 1400	102
Instandhaltung medizinisch mobiler Sachanlagen 1990.10.....	95	Verrechnung Flächenmanagement & -bereitstellungsleistungen 1420.10.....	102
Instandhaltung nicht-medizinische mobile Sachanlagen 1193	95	Qualitätsmanagement Flächenmanagement & -bereitstellungsleistungen 1420.20.....	102
Instandhaltung Mobiliar 1430.....	95	Qualitätsprüfung Flächenmanagement & -bereitstellungsleistungen 1420.21.....	102
Instandhaltung Innenraumbegrünung 1431.....	96	Qualitätssicherung / -verbesserung Flächenmanagement & -bereitstellungsleistungen 1420.22.....	103
Instandhaltung Kunstwerke 1440.....	96	Energieversorgung & Wasserver- / -entsorgung 1170	104
Instandhaltung Signaletik 1449.10.....	96	Energieversorgung & Wasserver- / -entsorgungsleistungsplanung 1170.01.....	104
Instandhaltung Raumschmuck 1449.20.....	96	Auftragsmanagement Energieversorgung & Wasserver- / -entsorgung 1170.02.....	104
Betrieb & Instandhaltung Aussenanlagen 1200	97	Medienversorgung 1171	104
Betrieb & Instandhaltung von Grundstücken, Standorten & Parzellen 1210.....	97	Wärmebereitstellung 1171.10.....	105
Betrieb & Instandhaltung von zusätzlicher Fläche am Standort 1220.....	97	Kältebereitstellung 1171.20.....	105
Betrieb & Instandhaltung von Parkplätzen 1230.....	98	Strombereitstellung 1171.30.....	105
Help-Desk- & Hausmeisterdienste 1161.....	98	Wasserver- & -entsorgung 1172	105
Mieterausbau 1410.....	98	Abwasseraufbereitung & -entsorgung 1172.10.....	106
Verrechnung Instandhaltungs- / Betriebsleistungen 1160.10.....	98	Verrechnung Energieversorgung & Wasserver- / -entsorgungsleistungen 1170.10.....	106
Qualitätsmanagement Instandhaltungs- / Betriebsleistungen 1160.20.....	98	Qualitätsmanagement Energieversorgung & Wasserver- / -entsorgungsleistungen 1170.20.....	106
Qualitätsprüfung Instandhaltungs- / Betriebsleistungen 1160.21.....	99	Qualitätsprüfung Energieversorgung & Wasserver- / -entsorgungsleistungen 1170.21.....	106
Qualitätssicherung / -verbesserung Instandhaltungs- / Betriebsleistungen 1160.22.....	99	Qualitätssicherung / -verbesserung Energieversorgung & Wasserver- / -entsorgungsleistungen 1170.22.....	106
Flächenmanagement & -bereitstellung 1420	100	Hygiene, Safety & Security 1300.90	107
Flächenmanagement & -bereitstellungsleistungsplanung 1420.01.....	100	Reinigung & Desinfektion 1300	109
Auftragsmanagement Flächenmanagement & -bereitstellung 1420.02.....	100	Reinigungs- & Desinfektionsplanung 1300.01.....	109
Räumlichkeitenbereitstellung & -verwaltung 1100	100	Auftragsmanagement Reinigung & Desinfektion 1300.02.....	109
Liegenschaftenverwaltung 1140	101		
Liegenschaftenvermietung an Dritte 1140.10.....	101		
Liegenschaftenanmietung von Dritten 1140.20.....	101		
Internes Mietmanagement 1140.30.....	101		

Katalog-Inhalte **Übersicht Katalog-Struktur Nicht-medizinische Supportleistungen**

Unterhaltsreinigung (routinemässige Reinigung)	
1310	109
Unterhaltsreinigung patientennahe Flächen 1310.10	109
Unterhaltsreinigung patientenferne Flächen 1310.20	110
Zwischenreinigung (periodische werterhaltende Reinigung) 1330	110
Zwischenreinigung patientennahe Flächen 1330.10	110
Zwischenreinigung patientenferne Flächen 1330.20	110
Grundreinigung 1340	110
Grundreinigung patientennahe Flächen 1340.10	111
Grundreinigung patientenferne Flächen 1340.20	111
Spezialreinigung (Sonderreinigung) 1320	111
Spezielle Auftragsreinigung nicht-desinfizierend 1320.10	111
Sonderdesinfektionsmassnahmen 1320.20	112
Bettenreinigung 1320.30	112
Fenster- & Fassadenreinigung 1320.40	112
Reinigung & Desinfektion High Risk Bereiche 1320.50	112
Verrechnung Reinigungs- & Desinfektionsleistungen 1300.10	112
Qualitätsmanagement Reinigungs- & Desinfektionsleistungen 1300.20	112
Qualitätsprüfung Reinigungs- & Desinfektionsleistungen 1300.21	112
Qualitätssicherung / -verbesserung Reinigungs- & Desinfektionsleistungen 1300.22	113
Aufbereitung von Medizinprodukten 1390.90	114
Leistungsplanung Aufbereitung von Medizinprodukten 1390.93	114
Auftragsmanagement Aufbereitung von Medizinprodukten 1390.94	114
Sterilisationsdienstleistungen 1390.91	114
Verrechnung Aufbereitung von Medizinprodukten 1390.95	114
Qualitätsmanagement Aufbereitung von Medizinprodukten 1390.96	115

Qualitätsprüfung Aufbereitung von Medizinprodukten 1390.97	115
Qualitätssicherung / -verbesserung Aufbereitung von Medizinprodukten 1390.98	115
Safety 2110	116
Safetyleistungsplanung 2110.01	116
Auftragsmanagement Safety 2110.02	116
Sicherstellung von Arbeitssicherheit 2111	116
Sicherstellung von Arbeitssicherheit & Gesundheitsschutz am / im / um das Gebäude 2111.10	116
Sicherstellung von Arbeitssicherheit & Gesundheitsschutz bei Arbeitsplätzen & Einrichtungen 2111.20	117
Sicherstellung von Arbeitssicherheit & Gesundheitsschutz durch Mensch, Verhalten & Belastungen 2111.30	117
Sicherstellung von Arbeitssicherheit & Gesundheitsschutz durch Arbeitsorganisation & Sonderschutz 2111.40	117
Arbeitsmedizinische Leistungen 2112	118
Verrechnung Safetyleistungen 2110.10	118
Qualitätsmanagement Safetyleistungen 2110.20	118
Qualitätsprüfung Safetyleistungen 2110.21	118
Qualitätssicherung / -verbesserung Safetyleistungen 2110.22	118
Security 2120	119
Securityleistungsplanung 2120.01	119
Auftragsmanagement Security 2120.02	119
Personenschutz 2121	119
Eigentums-, Vermögens- & Wertschutz 2122	119
Brandschutz 2122.10	119
Baulicher & technischer Brandschutz 2122.11	120
Allgemeiner, abwehrender & betrieblicher Brandschutz 2122.12	120
Objektschutz 2122.20	120
Informationsschutz 2122.30	121
Vertragliche Verpflichtungen & organisatorische Massnahmen im Informationsschutz 2122.31	121

Katalog-Inhalte **Übersicht Katalog-Struktur Nicht-medizinische Supportleistungen**

Technische Informationsschutz-Massnahmen 2122.32.....	121	Qualitätssicherung / -verbesserung Verpflegungsleistungen 2220.72.....	128
Verrechnung Securityleistungen 2120.10.....	121	Textilversorgung 2240.....	129
Qualitätsmanagement Securityleistungen 2120.20.....	121	Textilversorgungsleistungsplanung 2240.01.....	129
Qualitätsprüfung Securityleistungen 2120.21.....	121	Auftragsmanagement Textilversorgung 2240.02.....	129
Qualitätssicherung / -verbesserung Securityleistungen 2120.22.....	122	Wäschereileistungen 2241.....	129
Hotellerie 2200.01.....	123	Patienten- & Bewohnerwäschebereitstellung 2241.10.....	129
Verpflegung 2220.....	125	Berufskleidungsbereitstellung 2241.20.....	129
Verpflegungsleistungsplanung 2220.01.....	125	Betriebswäschebereitstellung 2241.30.....	130
Auftragsmanagement Verpflegung 2220.02.....	125	Spezialwäschebereitstellung 2241.40.....	130
Patienten- & Bewohnerverpflegung 2220.10.....	125	Wäscheservice für Dritte 2241.50.....	130
Angebotsplanung von Patienten- & Bewohnerverpflegung 2220.11.....	125	Instandsetzung der Wäsche 2241.60.....	130
Produktion von Patienten- & Bewohnerverpflegung 2220.12.....	125	Instandsetzung Patienten- & Bewohnerwäsche 2241.61.....	131
Roomservice von Patienten- & Bewohnerverpflegung 2220.13.....	126	Instandsetzung Berufskleidung 2241.62.....	131
Personalverpflegung 2220.20.....	126	Instandsetzung Betriebswäsche 2241.63.....	131
Angebotsplanung von Personalverpflegung 2220.21.....	126	Instandsetzung Spezialwäsche 2241.64.....	131
Produktion von Personalverpflegung 2220.22.....	126	Instandsetzung Wäsche von Dritten 2241.65.....	131
Service von Personalverpflegung 2220.23.....	126	Verrechnung Textilversorgungsleistungen 2240.10.....	131
Gästeverpflegung 2220.30.....	126	Qualitätsmanagement Textilversorgungsleistungen 2240.20.....	131
Angebotsplanung von Gästeverpflegung 2220.31.....	126	Qualitätsprüfung Textilversorgungsleistungen 2240.21.....	132
Produktion von Gästeverpflegung 2220.32.....	126	Qualitätssicherung / -verbesserung Textilversorgungs- leistungen 2240.22.....	132
Service von Gästeverpflegung 2220.33.....	126	Unterkunftsverwaltung & Betrieb Liegenschaften 2290.....	133
Tischservice im Restaurant 2220.34.....	126	Leistungsplanung Unterkunftsverwaltung- & Betrieb Liegenschaften 2290.01.....	133
Geschirreinigung 2220.35.....	127	Auftragsmanagement Unterkunftsverwaltung- & Betrieb Liegenschaften 2290.02.....	133
Speiseeinlagerung 2220.36.....	127	Unterkunftsverwaltung- & Betrieb Personalunterkünfte 2290.10.....	133
Verpflegungsautomatendienste, Kaffeeautomaten, Trinkwasserspender 2220.40.....	127	Unterkunftsverwaltung- & Betrieb Gästeunterkünfte 2290.20.....	133
Externes & Event Catering 2220.50.....	127	Unterkunftsverwaltung- & Betrieb Patienten- / Gästehotel 2290.30.....	134
Verrechnung Verpflegungsleistungen 2220.60.....	127		
Qualitätsmanagement Verpflegungsleistungen 2220.70.....	127		
Qualitätsprüfung Verpflegungsleistungen 2220.71.....	127		

Katalog-Inhalte **Übersicht Katalog-Struktur Nicht-medizinische Supportleistungen**

Unterkunftsverwaltung- & Betrieb Pikettzimmer 2290.40.....	134
Verrechnung Leistungen aus Unterkunftsverwaltung- & Betrieb Liegenschaften 2290.50.....	134
Qualitätsmanagement Unterkunftsverwaltung- & Betrieb Liegenschaften 2290.60.....	134
Qualitätsprüfung Unterkunftsverwaltung- & Betrieb Liegenschaften 2290.61.....	134
Qualitätssicherung / -verbesserung Unterkunfts- verwaltung- & Betrieb Liegenschaften 2290.62.....	135
Hotellierdienstleistungen Divers 2200.....	136
Hotellierdienstleistungsplanung 2200.01.....	136
Auftragsmanagement Hotellierdienstleistungen 2200.02.....	136
Empfangs- & Kontaktdienste 2210.....	136
Garderobenbetrieb & -verwaltung 2209.....	136
Eventmanagement 2230.....	137
Eigenbetrieb Kioske & Shops 2990.10.....	137
Kinderbetreuung 2250.....	137
Krippendienste 2250.10.....	137
Hortdienste 2250.20.....	137
Nicht-medizinische Patientenbetreuung 2990.20.....	137
Nicht-medizinische Mediathek & Archivierung 2423.....	137
Verrechnung Hotellierdienstleistungen 2200.10.....	138
Qualitätsmanagement Hotellierdienstleistungen 2200.20.....	138
Qualitätsprüfung Hotellierdienstleistungen 2200.21.....	138
Qualitätssicherung / -verbesserung Hotellerie- dienstleistungen 2200.22.....	138
Taktisches Ressourcenmanagement 2590.....	139
Projektmanagement 3000.....	141

<h2>Strategische Managementleistungen</h2>			<p>Corporate Identity Corporate Identity-Strategie</p>	<p>Asset-/Portfoliomanagement Geschäftsmodellentwicklungs-; Finanzierungs-; Investment-; Portfolio-; Multiobjektmgmt.-/Projektportfoliomgmt.- & Programm-Mgmt.-; Kooperationen-; F & E -strategie</p>	Projektmanagement
<p>Nachhaltigkeit Lebenszyklusplanung/ Life-Cycle Engineering; Umweltmgmt.system; Energiengmt.; Umweltschutzaktivitäten</p>	<p>Qualitätsmanagement Qualitätsmgmt.strategie; Normen- & Richtliniendefinition; Prozess-; Struktur-/Potenzial-; Ergebnisqualitätsmgmt.</p>	<p>Risikomanagement Risikomgmt.strategie; Dispositiv Besondere Lagen; Fehlermgmt.</p>	<p>Ressourcen- / Sourcingmanagement Strategisches Ressourcenmgmt.; Preis- /Verhandlungsgestaltungsstrategie; Innovationsförderung</p>	<p>ICT-Management ICT-Mgmt.strategie</p>	
<h2>Management Supportleistungen</h2>			<p>ICT-Services</p>		
<p>Finanzen & Controlling Externes Rechnungswesen/ Finanzbuchhaltung; Internes Rechnungswesen/Controlling, Berichtswesen</p>	<p>Rechtsberatung & Vertragsmanagement Rechtsberatung; Patent- & Urheberrechtbetreuung; Versicherungsdienstl.; Vertragsmgmt.; Vertretung vor Gerichten und Behörden</p>	<p>Marketing & Kommunikation Marketing- und Komm.dienstl.</p>	<p>ICT-Arbeitsplatz-Services Elektron. Arbeitsplatz-; Telefonie/(Smart) Device-Serv.</p>	<p>Medizinische Geschäftsprozess-Applikationen-Services (KIS) Patientendossierverw.-/dokum.; Diagnostische Appl.-Serv.; Patientenbez. Ressourcenplanungsappl.-Serv.; Med./therap./pfl. Entscheidungsunterst.appl.-Serv.</p>	
<p>Personalwesen/HRM Personalverw.; -planung; -controlling; -beschaffung; -entlassung; -mgmt.; Mitarbeitendenbeurteilung / -befragungen; Personelle Aus- & Weiterbildung</p>	<p>Sekretariatsdienstleistungen Sekretariatsdienste; Übersetzungen; Reprographie; Reisedienstl.</p>	<p>Nicht-medizinische Management & Support-Applikationen-Services Strat. Mgmt-Entscheidungsunterst.appl.-Serv.; ERP Appl.-Serv.</p>			
<h2>Nicht-medizinische Supportleistungen</h2>			<p>Hotellerie</p>		
<p>Logistik</p>	<p>Taktisches Ressourcenmanagement</p>	<p>Hygiene, Safety & Security</p>	<p>Verpflegung Patienten- /Bewohner-; Personal- & Gästeverpfl.; Verpflegungsautomaten; Externes-/Eventcatering</p>		
<p>Beschaffung Internes Bestellwesen; Operative & taktische Beschaffung</p>	<p>Infrastruktur</p>	<p>Reinigung & Desinfektion Unterhalts-; Zwischen-; Grund-; Spezialreinigung</p>	<p>Textilversorgung Wäschereileistungen & Instandsetzung Patienten-; Bewohner-; Betriebs-; Spezial- wäsche; Berufskleidung & Spezialwäsche; Wäscheservice für Dritte</p>		
<p>Lager Wareneingangskontrolle; Lagerbe- wirtschaftung; Kommissionierung</p>	<p>Betrieb & Instandhaltung Nicht- / medizinische im- / mobile Sach- anlagen & Aussenflächen; Help-Desk- & Hausmeisterdienste; Mieterausbau</p>	<p>Aufbereitung von Medizin- produkten Sterilisationsdienstl.</p>	<p>Unterkunftsverwaltung & Betrieb Liegenschaften Personal-/Gästeunterk.; Patienten-/ Gästehotel; Pikettzimmer</p>		
<p>Transportleistungen & Bereitstellung Externe/Interne Personentransport- dienste; Warentransport & -distribution; Postdienste; Umzüge; Fuhrparkmgmt.</p>	<p>Flächenmanagement & -bereitstellung Räumlichkeitenbereitstellung & -verw.; Liegenschaftenverw.; Arbeitsplatz- bereitstellung</p>	<p>Safety Arbeitssicherheit & Gesundheitsschutz</p>	<p>Hotellieriedienstleistungen Divers Empfangs- & Kontaktdienste; Garderobe; Eventmgmt.; Eigenbetrieb Kioske & Shops; Kinderbetreuung; Nicht-med. Patientenbe- treuung; Nicht-med. Mediathek & Archivierung</p>		
<p>Entsorgung & Recycling</p>	<p>Energieversorgung & Wasserver- / -entsorgung</p>	<p>Security Personen-; Brand-; Objekt-; Informationsschutz</p>			

Katalog-Inhalte **Strategische Managementleistungen - Übersicht**

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Strategische Managementleistungen	9000	Planung, Umsetzung und Controlling der Unternehmensstrategie; Definition langfristiger Ziele und Massnahmen; Zielsysteme	Nachhaltigkeit; Qualitätsmanagement; Risikomanagement; Corporate Identity; Ressourcen- / Sourcingmanagement; Asset- / Portfoliomanagement; ICT-Management	Siehe untergeordnete Leistungen		In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 20; Braun von Reinersdorff (2007) Strategische Krankenhausführung - Vom Lean Management zum Balanced Hospital Management; Braun von Reinersdorff & Rasche (2017) Entscheidungsorientiertes Klinikmanagement – Vom Zielsystem zum Wettbewerbsvorteil; Eichhorn (2008) Von der Krankenhausbetriebslehre zur Krankenhaus-Managementlehre; Eichhorn (2008) Grundlagen der Krankenhaus-Managementlehre; Eichhorn & Oswald (2017) Grundlagen der Krankenhaus-Managementlehre; Flessa (2014) Grundzüge der Krankenhausbetriebslehre; Gabler Wirtschaftslexikon (kein Datum) Strategisches Management; Haubrock (2018) Bedeutung des Managements in der Gesundheitswirtschaft; Knoth et al. (2012) Exzellenzmanagement - Bausteine eines strategischen und operativen Managements im Krankenhaus; Lohfert (2017) Management und Planungsaufgaben; Lünge & Zluhan (2017) Strategisches Krankenhausmanagement - in der Praxis; Oswald et al. (2017) Krankenhaus-Managementlehre -Theorie und Praxis eines integrierten Konzepts; Salfeld et al. (2009) Modernes Krankenhausmanagement - Konzepte und Lösungen; Töpfer & Albrecht (2017) Konsequenzen für das strategische und operative Management von Kliniken bei sich verändernden und verschärfenden Rahmenbedingungen

Katalog-Inhalte **Strategische Managementleistungen**

Bereich Nachhaltigkeit - Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibungen

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Nachhaltigkeit	9100	Entwicklung einer unternehmensweiten Politik zur Reduzierung des Ressourcenverbrauchs; wirtschaftliche Nutzung von Facilities, wie Gebäude und Flächen sowie Steigerung der Gesundheit und des Wohlergehens der Menschen (soziale Verantwortung)	Lebenszyklusplanung / Life-Cycle-Engineering; Umweltmanagementsystem; Energiemanagement; Umweltschutzaktivitäten	Instandhaltung spezieller technischer Ausrüstungen, z. B. Photovoltaik; Operative Massnahmen und der Nachweis der Einhaltung von Gesetzen (s. 2130)		In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 21
Lebenszyklusplanung / Life-Cycle-Engineering	9110	Bereitstellen einer unternehmensweiten, langfristigen Perspektive bezüglich Vermögenswerten; Unterstützung der Entscheidungsfindung für Investitionen und Instandhaltungsstrategien				In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 21; Flessa (2014) Grundzüge der Krankenhausbetriebslehre
Umweltmanagementsystem	9180	Definition und Implementation eines übergreifenden Umweltmanagementsystems	Organisationsstruktur; Zuständigkeiten; Verhaltensweisen; förmlichen Verfahren; Abläufe und Mittel für die Festlegung der Durchführung der Umweltpolitik			In Anlehnung an Günther (kein Datum) Umweltmanagementsystem
Energiemanagement	9190	Sicherstellung eines unternehmensweiten Energiemanagement-Konzepts	Energiestrategie Definition; Energie-Tarife prüfen und verhandeln; Energie-Produktionsmanagement; Energie-Messkonzept; Energiebuchhaltung und -analyse (inkl. gewerkeübergreifende Analyse der Energieverbraucher); Ermitteln von Optimierungspotentialen; Planen der Massnahmen unter betriebswirtschaftlichen Aspekten; Berechnen der Rentabilität; Energie-Verbrauch optimieren; Nachweisen der Einsparungen			In Anlehnung an DIN 32736:2000 Gebäudemanagement S. 3; Ingenieur Hospital Schweiz (2012) Energiemanagement in Spitälern S. 14

Katalog-Inhalte **Strategische Managementleistungen**

Bereich Nachhaltigkeit - Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibungen

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Umweltschutzaktivitäten	2130	Alle Aktivitäten und Mittel, die auf die Implementierung und Überwachung der Umweltrichtlinien sowie die Durchführung rechtlicher Verpflichtungen und Verbesserungen in Bezug auf die Umwelt gerichtet sind	Nachweis der Einhaltung von Gesetzen		Gewässerschutz; Umweltschutzgesetz; Vorgaben betr. Entsorgung (s. 1173 ff.)	In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 37; Bundesgesetz über den Schutz der Gewässer 814.20 (1991/2017); Bundesgesetz über den Umweltschutz 814.01 (1983/2018)

Katalog-Inhalte **Strategische Managementleistungen**

Bereich Qualitätsmanagement - Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibungen

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Qualitätsmanagement	9200	Sicherstellung des unternehmensweiten Qualitätsmanagementsystems	Qualitätsmanagementstrategie; Normen- & Richtliniendefinition; Prozessqualitätsmanagement; Struktur- / Potenzialqualitätsmanagement; Ergebnisqualitätsmanagement	Medizinisches Qualitätsmanagement	Krankenversicherungsgesetz (KVG); Krankenversicherungsverordnung (KVV); Qualitätsstrategie des Bundes KIQ (Nationale Koordinations- und Informationsstelle für Qualitätssicherung); IVQ (Interkantonaler Verein für Qualitätssicherung, und -förderung in den Spitälern); QUALAB (Schweizerische Kommission für Qualitätssicherung im medizinischen Labor); Stiftung für Patientensicherheit Stiftung SanaCERT Suisse; Swisspep – Institut für Qualität und Forschung im Gesundheitswesen	In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 21; BAG (2011) Bericht an den Bundesrat zur Konkretisierung der Qualitätsstrategie des Bundes im Schweizerischen Gesundheitswesen; BAG (2009) Qualitätsstrategie des Bundes im Schweizerischen Gesundheitswesen; Bosshard & Straubhaar (2015) Qualität und Qualitätsförderung; Illison & Kerner (2009) Praxisleitfaden Qualitätsmanagement im Krankenhaus; ISO 9000 (2015) Quality management systems – Fundamentals and vocabulary; Meier (2004) Qualitätsmanagement im Spital; Wissenschaftlicher Beirat (2017) Qualität und Sicherheit der Schweizerischen Gesundheitsversorgung verbessern: Empfehlungen und Vorschläge für die Bundesstrategie
Qualitätsmanagementstrategie	9291	Definition von unternehmensweiten Qualitätsmanagementzielen und -massnahmen auf normativer, strategischer und operativer Ebene einschliesslich transzendente, produktorientierte, anwenderbezogene, prozessbezogene und wertorientierte Sichtweisen in Abstimmung mit der Risikostrategie	Qualitätsverfassung; Qualitätspolitik; Qualitätskultur; Qualitätsziele; Qualitätsstrukturen; Qualitätsplanung; Qualitätsbezogene Verhaltensformen; Qualitätssicherung; Qualitätslenkung; Qualitätsdokumentation / -handbuch, Qualitätsaudits			In Anlehnung an Engelke (2008) Grundlagen der Aufbau- und Ablauforganisation S. 215; Engelke & Oswald (2017) Leistungen der administrativen Bereiche und Versorgungsbereiche; Haubrock (2018) Qualitätsmanagement; Kipperhardt et al. (2006) Krankenhausmanagementsysteme; Töpfer (2017) Ansatz und Nutzen von Qualitätsinitiativen; Töpfer (2017) Ziele und Entwicklungsstufen der Qualitäts- und Risikosteuerung

Katalog-Inhalte **Strategische Managementleistungen**

Bereich Qualitätsmanagement - Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibungen

Leistungsbezeichnung	Leistungsnummer / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Normen- & Richtliniendefinition	9210	Definition des Umgangs und der Implementierung von Normen und Richtlinien	Ansätze wie ISO 9000 / 9001; Six Sigma-Zyklus; Total Quality Management (TQM); SN EN 15224; European Foundation for Quality Management (EFQM)			In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 21; Haubrock (2018) Qualitätsmanagement; Illison & Kerner (2009) Praxisleitfaden Qualitätsmanagement im Krankenhaus; Mansky & Nimptsch (2017) Kennzahlengeschütztes ergebnisorientiertes Qualitätsmanagement im Krankenhaus; Pira (2000) Umfassendes Qualitätsmanagement im Spital: das EFQM-Modell als Basis; Töpfer (2017) Ziele und Entwicklungsstufen der Qualitäts- und Risikosteuerung; Töpfer & Leffler (2017) Anforderungen, Konzeption und Beispiele für Null-Fehler-Qualität im Krankenhaus durch Six Sigma
Prozessqualitätsmanagement	9290	Unternehmensweite Planung, Organisation, Steuerung, Sicherung, Kontrolle und Verbesserung der Prozessqualität eines Unternehmens im Hinblick auf die Unternehmensziele				In Anlehnung an Eichhorn & Oswald (2017) Grundlagen der Krankenhaus-Managementlehre; Haubrock (2018) Qualitätsmanagement; Illison & Kerner (2009) Praxisleitfaden Qualitätsmanagement im Krankenhaus; Kipperhardt et al. (2006) Krankenhausmanagementsysteme
Struktur- / Potenzialqualitätsmanagement	9292	Unternehmensweite Planung, Organisation, Steuerung, Sicherung, Kontrolle und Verbesserung der Struktur- und Potenzialqualität	Leistungspotenzial / Fähigkeit mit Personal; technischer Einrichtung / Ausstattung; physischen / organisatorischen Arbeitsbedingungen und Zugang zu Nutzungsmöglichkeit von Leistungen durch Patienten eine nachgefragte Leistung zu erbringen			In Anlehnung an Eichhorn & Oswald (2017) Grundlagen der Krankenhaus-Managementlehre; Haubrock, (2018) Qualitätsmanagement S. 558

Katalog-Inhalte **Strategische Managementleistungen**

Bereich Qualitätsmanagement - Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibungen

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Ergebnisqualitätsmanagement	9293	Unternehmensweite Planung, Organisation, Steuerung, Sicherung, Kontrolle und Verbesserung der Ergebnisqualität aller Bereiche als Ergebnis aus Prozess- und Strukturqualität	Alle tatsächlich erbrachten Leistungen resp. produzierten Güter			In Anlehnung an Eichhorn & Oswald (2017) Grundlagen der Krankenhaus-Managementlehre; Haubrock (2018) Qualitätsmanagement. S. 558; Preusker [Interview mit Mansky, Th.] (2012) „Qualitätsindikatoren helfen den Krankenhäusern, noch besser zu werden“

Katalog-Inhalte **Strategische Managementleistungen**

Bereich Risikomanagement - Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibungen

Leistungsbezeichnung	Leistungs-nr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Risikomanagement	9300	Sicherstellung des unternehmensweiten Risikomanagementsystems zur systematischen Erkennung, Analyse, Bewertung, Überwachung und Kontrolle von Risiken	Risikomanagementstrategie; Dispositiv Besondere Lagen	Medizinisches Risikomanagement		In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 21
Risikomanagementstrategie	9310	Definition einer Risikostrategie / eines Risikomanagementsystems in Abstimmung mit der Qualitätsmanagementstrategie	Sicherstellung Gesetzeskonformität; Risikoidentifikation; Risikoanalyse / -assessment; Risikobewertung; Risikopriorisierung; Definition von Risikobewältigung (Risikovermeidung, Risikoverminderung, Risikoüberwälzung, Risikoakzeptanz); Risikocontrolling / -monitoring; Beschwerdemanagement; Identifikation von Chancen / Chancenmanagement			In Anlehnung an Buschmann & Schüpfer (2017) Risikomanagement als integraler Bestandteil der Unternehmenssteuerung im Krankenhaus; Haubrock (2018) Ökonomisches Risikomanagement; ISO 31000:2018-2 Risk management - Guidelines.; Löber (2017) Beschwerde- und Risikomanagement; Schär (2009) Bedeutung und Aspekte des Risikomanagements am Beispiel der Gesundheitswirtschaft
Fehlermanagement	9310.10	Management des Umgangs mit Fehlern	Fehlererkennung; Fehlererfassung / -meldung; Fehleranalyse; Fehlerkommunikation; Lernen aus Fehlern; Entwicklung einer Fehlerkultur			In Anlehnung an Utler (2006) Von der Schuldzuweisung zum Risikomanage; Utler (2017) Fehler-Management im Krankenhaus
Dispositiv Besondere Lagen	9390	Bewältigung von Grossereignissen; Externen Gefahrenlagen; Biologischen Gefahrenlagen; Chemischen Gefahrenlagen; Inneren Gefahrenlagen	Bewältigung von Grossereignissen; Besonderen Lagen; Ausserordentlichen Lagen; Externen, Biologischen, Chemischen und Inneren Gefahrenlagen			In Anlehnung an Cwojdzinski (2008) Leitfaden Krankenhausalarmplanung
Bewältigung von Grossereignissen	9390.10	Ereignisse, welche zu ihrer Bewältigung eine Unterstützung der lokalen Mittel von aussen sowie das Zusammenwirken mehrerer Partner erfordern. Es sind aus sanitätsdienstlicher Sicht Ereignisse mit einem grösseren Patientenanzahl, z. B. mit mehr als zehn Schwerverletzten, welche einen sehr grossen Hospitalisationsraum erfordern				In Anlehnung an Cwojdzinski (2008) Leitfaden Krankenhausalarmplanung

Katalog-Inhalte **Strategische Managementleistungen**

Bereich Risikomanagement - Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibungen

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Bewältigung von Besonderen Lagen	9390.20	Situationen, in denen gewisse Aufgaben mit den ordentlichen Abläufen nicht bewältigt werden können. Typisch ist die rasche Konzentration von Mitteln				In Anlehnung an Cwojdzinski (2008) Leitfaden Krankenhausalarmplanung
Bewältigung von Ausserordentlichen Lagen (Katastrophen)	9390.30	Situationen, in denen zahlreiche Aufgaben mit den ordentlichen Abläufen nicht mehr bewältigt werden können und bei denen grosse Gebiete oder sogar das ganze Land betroffen sind. Die Führung obliegt den Behörden (Kantone, Bund)				In Anlehnung an Cwojdzinski (2008) Leitfaden Krankenhausalarmplanung
Bewältigung Externe Gefahrenlagen	9390.40	Bewältigung von Gefahrenlagen, welche durch externe Vorkommnisse entstehen	Busunfälle; Nah- / Fernverkehrsunfälle; Flugzeugabstürze und -notlandungen; Bombenattentate und Explosionsunglücke; Hauseinstürze und Verschüttungen; Fabrik- und Hochhausbrände; Massenvergiftungen; Blitzeis und Massenkarambolagen			In Anlehnung an Cwojdzinski (2008) Leitfaden Krankenhausalarmplanung
Bewältigung Biologische Gefahrenlagen	9390.50	Bewältigung von Gefahrenlagen, welche durch Bakterien, Viren und Pilze entstehen	Seuchenalarm; Management eines Einzelfalles bei Verdacht auf eine hochkontagiöse, lebensbedrohliche Erkrankung; Verdacht auf bioterroristisches Ereignis; Ausbruch von sonstigen Infektionskrankheiten; Influenza-Pandemie			In Anlehnung an Cwojdzinski (2008) Leitfaden Krankenhausalarmplanung
Bewältigung Chemische Gefahrenlagen	9390.60	Bewältigung von Gefahrenlagen, welche durch Kontaminationsverdacht entstehen	Akzidentielle Schadstofffreisetzung am Arbeitsplatz und auf Transportwegen; Terroranschläge / kriminelle Angriffe; Militärischer Einsatz von Massenvernichtungswaffen			In Anlehnung an Cwojdzinski (2008) Leitfaden Krankenhausalarmplanung

Katalog-Inhalte **Strategische Managementleistungen**
Bereich Risikomanagement - Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibungen

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Bewältigung Innere Gefahrenlagen	9390.70	Bewältigung von Gefahrenlagen, welche durch innere Vorkommnisse entstehen	Brände; Explosionen; Freisetzen oder Eindringen gefährlicher Stoffe; Naturereignisse; Teil- oder Einstürze von Gebäuden; Bombendrohungen; kritische Infrastrukturen (z. B. Radiologie); Geiselnahmen; vermisste Patienten; Kindesentführungen / Kindesvertauschung; Streike der Belegschaft; Sabotagen; Amokläufe; Patiententötungen (Euthanasie); totaler oder teilweiser ICT-Ausfall			In Anlehnung an Cwojdzinski (2008) Leitfaden Krankenhausalarmplanung

Katalog-Inhalte **Strategische Managementleistungen**

Bereich **Corporate Identity - Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibungen**

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Corporate Identity	9400	Sicherstellung eines unternehmenseigenen, strategischen Konzepts zur Unternehmensidentität	Corporate Identity-Strategie			In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 22; Esch (kein Datum) Corporate Identity
Corporate Identity-Strategie	9490	Definition von unternehmensweiten Corporate Identity Massnahmen	Corporate Behaviour; Corporate Communication; Corporate Design; Markenidentität; Managementmethoden (Kaizen, Lean, Balanced, etc.); Normatives Management (Spitalbetriebspolitik, -kultur, Management- / Führungsphilosophie, Changekultur)			In Anlehnung an Braun von Reinersdorff (2007) Strategische Krankenhausführung - Vom Lean Management zum Balanced Hospital Management; Eichhorn (2008) Grundlagen der Krankenhaus-Managementlehre; Eichhorn & Oswald (2017) Entwicklung der Krankenhaus-Managementlehre; Esch (kein Datum) Corporate Identity; Flessa (2014) Grundzüge der Krankenhausbetriebslehre; Haubrock (2018) Relevante Managementkonzepte in der Gesundheitswirtschaft; Malik (2017) Herausforderung Führung im Krankenhaus; Roeder & Bunzenmeier (2017) Strukturierte Organisationsentwicklung; Töpfer (2017) Marktorientierte Ausrichtung und Gestaltung aller Klinikaktivitäten S. 470 ff.; Töpfer (2017) Checkliste für erfolgreiches Changemanagement im Krankenhaus – 20-Punkte Sofortprogramm für Kliniken

Katalog-Inhalte **Strategische Managementleistungen**

Bereich Ressourcen-/Sourcingmanagement - Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibungen

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Ressourcen- / Sourcingmanagement	9500	Sicherstellen einer unternehmensweiten Ressourcen- / Sourcingstrategie	Strategisches Ressourcenmanagement; Preis- / Verhandlungsgestaltungsstrategie; Innovationsförderung			
Strategisches Ressourcenmanagement	9591	Definition eines unternehmensweiten Ressourcenmanagement-Konzeptes				
Preis- / Verhandlungsgestaltungsstrategie	9592	Definition der unternehmensweiten Preis- / Verhandlungsgestaltungsstrategie				
Innovationsförderung	9410	Massnahmen zur Erleichterung von ergebnisorientierten, potenzial- und prozessbezogene Innovationen	Innovationen anstreben, wählen, erkennen, entwickeln, beschleunigen, skalieren, erweitern, mobilisieren			In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 22; Braun von Reinersdorff (2007) Strategische Krankenhausführung - Vom Lean Management zum Balanced Hospital Management; Eichhorst (2017) Innovationsmanagement im Krankenhaus – strategische und organisatorische Erfolgsfaktoren; Flessa (2014) Grundzüge der Krankenhausbetriebslehre; Specht (kein Datum) Innovationsstrategie

Katalog-Inhalte **Strategische Managementleistungen**

Bereich Asset- / Portfoliomanagement - Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibungen

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Asset- / Portfoliomanagement	9600	Sicherstellung einer unternehmensweiten strategischen Asset- und Portfoliomanagement und -optimierungsstrategie	Geschäftsmodellentwicklungs-; Finanzierungs-; Investment-; Portfolio-; Multiprojektmanagement- / Projektportfoliomanagement- und Programmmanagement-; Kooperationen-; Forschungs- & Entwicklungs-Strategie	Kauf- und Verkaufsaktivitäten (-> Projekt); interne Umzüge (s. 2430); Gebäudeverbesserungen (-> Projekt); Ausbau durch Nutzer (-> Projekt)		In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 25
Geschäftsmodellentwicklungsstrategie	9690	Definition einer Geschäftsmodellentwicklungsstrategie				In Anlehnung an Braun von Reinersdorff & Rasche (2017) Entscheidungsorientiertes Klinikmanagement – Vom Zielsystem zum Wettbewerbsvorteil; Eichhorn (2008) Grundlagen der Krankenhaus-Managementlehre; Freytag (2017) Operatives und strategisches Krankenhausmanagement: Von der Erfolgsorientierung zur Innovation des Geschäftsmodells
Finanzierungsstrategie	9620	Definition einer unternehmensweiten Finanzierungsmanagementstrategie				In Anlehnung an Schmidt-Rettig (2018) Managementstrukturen und Leitungsorganisation; Schnitzler (2017) Finanzmanagement
Investmentstrategie	9691	Definition einer unternehmensweiten Investementstrategie				In Anlehnung an Engelke & Oswald (2017) Leistungen der administrativen Bereiche und Versorgungsbereiche; Schnitzler (2017) Finanzmanagement
Portfoliostrategie	9692	Definition einer unternehmensweiten Portfoliostrategie				In Anlehnung an Braun von Reinersdorff (2007) Strategische Krankenhausführung - Vom Lean Management zum Balanced Hospital Management; Eichhorn & Oswald (2017) Entwicklung der Krankenhaus-Managementlehre; Flessa (2014) Grundzüge der Krankenhausbetriebslehre

Katalog-Inhalte **Strategische Managementleistungen**

Bereich Asset- / Portfoliomanagement - Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibungen

Leistungsbezeichnung	Leistungs-nr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Multiprojektmanagement- / Projektportfolio-management- & Programm-Managementstrategie	9693	Definition einer unternehmensweiten Multiprojektmanagement- / Projektportfolio-management- und Programm-Managementstrategie				In Anlehnung an Eichhorn (2008) Krankenhausbetriebliche Grundlagen; Schmidt-Rettig (2018) Managementstrukturen und Leitungsorganisation
Kooperationenstrategie	9694	Festlegen der unternehmensweiten Kooperationenstrategie	Mergers und Acquisitions			In Anlehnung an Eichhorn (2008) Von der Krankenhausbetriebslehre zur Krankenhaus-Managementlehre; Eichhorn (2008) Grundlagen der Krankenhaus-Managementlehre; Engelke & Oswald (2017) Leistungen der administrativen Bereiche und Versorgungsbereiche; Lohfert (2017) Management und Planungsaufgaben; Quante (2017) Das Krankenhaus in neuen Versorgungskonstellationen - Kooperationen und Netzwerke; Roeder & Bunzenmeier (2017) Strukturierte Organisationsentwicklung; Schmidt-Rettig (2018) Managementstrukturen und Leitungsorganisation; Tecklenburg (2017) Strategische Ausrichtung im Krankenhaus; Töpfer & Albrecht (2017) Konsequenzen für das strategische und operative Management von Kliniken bei sich verändernden und verschärfenden Rahmenbedingungen; Töpfer (2017) Nutzen strategischer und operativer Partnerschaften; Töpfer (2017) Mergers und Acquisitions (M&A) in Theorie und Praxis; Töpfer & Albrecht (2017) Umfassende Sichtweise und bessere Akzeptanz durch kooperative Analysen
Forschung- & Entwicklungsstrategie	9695	Definition einer unternehmensweiten Forschungs- & Entwicklungsstrategie				

Katalog-Inhalte **Strategische Managementleistungen**
Bereich ICT-Management - Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibungen

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
ICT-Management	9700	Sicherstellen einer unternehmensweiten IT-Managementstrategie	ICT-Managementstrategie			
ICT-Managementstrategie	9710	Definition einer unternehmensweiten IT-Strategie				

<h2>Strategische Managementleistungen</h2> <p>Nachhaltigkeit Lebenszyklusplanung/ Life-Cycle Engineering; Umweltmgmt.system; Energiengmt.; Umweltschutzaktivitäten</p> <p>Qualitätsmanagement Qualitätsmgmt.strategie; Normen- & Richtliniendefinition; Prozess-; Struktur-/Potenzial-; Ergebnisqualitätsmgmt.</p> <p>Risikomanagement Risikomgmt.strategie; Dispositiv Besondere Lagen; Fehlerrgmt.</p> <p>Corporate Identity Corporate Identity-Strategie</p> <p>Ressourcen-/ Sourcingmanagement Strategisches Ressourcenmgmt.; Preis-/Verhandlungsgestaltungsstrategie; Innovationsförderung</p> <p>Asset- / Portfoliomanagement Geschäftsmodellentwicklungs-; Finanzierungs-; Investment-; Portfolio-; Multirojektmgmt.- /Projektportfoliomgmt.- & Programm-Mgmt.-; Kooperationen-; F & E -strategie</p> <p>ICT-Management ICT-Mgmt.strategie</p>		Projektmanagement
<h2>Management Supportleistungen</h2> <p>Finanzen & Controlling Externes Rechnungswesen/ Finanzbuchhaltung; Internes Rechnungswesen/ Controlling, Berichtswesen</p> <p>Personalwesen / HRM Personalverw.; -planung; -controlling; -beschaffung; -entlassung; -mgmt.; Mitarbeitendenbeurteilung / -befragungen; Personelle Aus- & Weiterbildung</p> <p>Rechtsberatung & Vertragsmanagement Rechtsberatung; Patent- & Urheberrechtbetreuung; Versicherungsdienstl.; Vertragsmgmt.; Vertretung vor Gerichten und Behörden</p> <p>Marketing & Kommunikation Marketing- und Komm.dienstl.</p> <p>Sekretariatsdienstleistungen Sekretariatsdienste; Übersetzungen; Reprographie; Reisedienstl.</p> <p>ICT-Services ICT-Arbeitsplatz-Services Elektron. Arbeitsplatz-; Telefonie/(Smart) Device-Serv. Medizinische Geschäftsprozess-Applikationen-Services (KIS) Patientendossierw.-/-dokum.; Diagnostische Appl.-Serv.; Patientenbez. Ressourcenplanungsappl.-Serv.; Med./therap./pfl. Entscheidungsunterst.appl.-Serv. Nicht-medizinische Management & Support-Applikationen-Services Strat. Mgmt-Entscheidungsunterst.appl.-Serv.; ERP Appl.-Serv.</p>		
<h2>Nicht-medizinische Supportleistungen</h2> <p>Logistik</p> <p>Beschaffung Internes Bestellwesen; Operative & taktische Beschaffung</p> <p>Lager Wareneingangskontrolle; Lagerbe- wirtschaftung; Kommissionierung</p> <p>Transportleistungen & Bereitstellung Externe/Interne Personentransport- dienste; Warentransport & -distribution; Postdienste; Umzüge; Fuhrparkmgmt.</p> <p>Entsorgung & Recycling</p> <p>Taktisches Ressourcenmanagement</p> <p>Infrastruktur</p> <p>Betrieb & Instandhaltung Nicht-/medizinische im-/mobile Sach- anlagen & Aussenflächen; Help-Desk- & Hausmeisterdienste; Mieterausbau</p> <p>Flächenmanagement & -bereitstellung Räumlichkeitenbereitstellung & -verw.; Liegenschaftsverw.; Arbeitsplatz- bereitstellung</p> <p>Energieversorgung & Wasserver- / -entsorgung</p> <p>Hygiene, Safety & Security</p> <p>Reinigung & Desinfektion Unterhalts-; Zwischen-; Grund-; Spezialreinigung</p> <p>Aufbereitung von Medizin- produkten Sterilisationsdienstl.</p> <p>Safety Arbeitssicherheit & Gesundheitsschutz</p> <p>Security Personen-; Brand-; Objekt-; Informationsschutz</p> <p>Hotellerie</p> <p>Verpflegung Patienten-/Bewohner-; Personal- & Gästeverpfl.; Verpflegungsautomaten; Externes-/Eventcatering</p> <p>Textilversorgung Wäschereileistungen & Instandsetzung Patienten-; Bewohner-; Betriebs-; Spezial- wäsche; Berufskleidung & Spezialwäsche; Wäscheservice für Dritte</p> <p>Unterkunftsverwaltung & Betrieb Liegenschaften Personal-/Gästeunterk.; Patienten-/ Gästehotel; Pikettzimmer</p> <p>Hotelleriedienstleistungen Divers Empfangs- & Kontaktdienste; Garderobe; Eventmgmt.; Eigenbetrieb Kioske & Shops; Kinderbetreuung; Nicht-med. Patientenbe- treuung; Nicht-med. Mediathek & Archivierung</p>		

Katalog-Inhalte **Teil Management Supportleistungen - Übersicht**

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Management Supportleistungen	2500	Dienstleistungen die das Management der Organisation unterstützen	Finanzen & Controlling; Personalwesen / HRM; Rechtsberatung & Vertragsmanagement; Marketing & Kommunikation; Sekretariatsdienstleistungen; ICT-Services	Siehe untergeordnete Leistungen		In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 48

Katalog-Inhalte Teil Management Supportleistungen

Bereich Finanzen & Controlling – Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibungen

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Finanzen & Controlling	2510	Dienstleistungen bezüglich Finanzen und Rechnungswesen	Externes Rechnungswesen / Finanzbuchhaltung; Internes Rechnungswesen / Controlling	Siehe untergeordnete Leistungen		In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 48
Leistungsplanung Finanzen & Controlling	2510.01	Ziel(setzung) und Erfolgsfaktoren definieren und Vorbereitungen zur Umsetzung treffen für die Ausführung von Leistungen im Fachbereich Finanzen & Controlling				In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle
Auftragsmanagement Finanzen & Controlling	2510.02	Organisation und Koordination von Aufträgen im Fachbereich Finanzen & Controlling	Entgegennahme von Aufträgen; Klärung spezifischer Auftragsinhalte und -anforderungen; Koordination der Auftragsausführung; Auskunft über den Auftragsstatus; Sicherstellung der Kundenzufriedenheit			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle
Externes Rechnungswesen / Finanzbuchhaltung	2511	Buchhaltungsdienstleistungen; Inventar; Jahresabschluss	Finanzbuchhaltung; Betriebsbuchhaltung; Cashmanagement / Liquiditätsplanung; (Zwischen- / Sonder-)Bilanzen; Erfolgs- / Vermögensrechnung	Finanzierungsstrategie (s. 9620), Liegenschaften-Buchhaltung (s. 1140.40) Medizinische Leistungsabrechnung		In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 48; Engelke & Oswald (2017) Leistungen der administrativen Bereiche und Versorgungsbereiche S. 440, 443; Flessa (2014) Grundzüge der Krankenhausbetriebslehre

Katalog-Inhalte Teil Management Supportleistungen

Bereich Finanzen & Controlling – Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibungen

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Internes Rechnungswesen / Controlling, Berichtswesen	2513	Controlling-Dienstleistungen und auf das Berichtswesen bezogene Dienstleistungen	Strategisches, dispositives und operatives Controlling aller Bereiche; Monitoring; (Voll- / Teil) Kostenrechnung (Kostenarten- / Kostenstellen- / Kostenträgerrechnung, Prozesskostenrechnung); Leistungsrechnung; Plan-Ist-Rechnung; Kalkulationen; Erstellen, Kommunizieren und Pflegen von unternehmensweiten und bereichs- / berufsgruppenspezifischen Kennzahlen / Controllingssystemen / Berichts- / Reporting-Wesen; Benchmarking; Budgetierung; Finanzplanung; Liquiditätscontrolling; Investitionscontrolling	Medizinisches Controlling		In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 49; Engelke & Oswald (2017) Leistungen der administrativen Bereiche und Versorgungsbereiche S. 440 - 441, 443; Flessa (2014) Grundzüge der Krankenhausbetriebslehre; Sonntag (2017) Betriebswirtschaftliches Controlling, S. 442 ff.; Thiede (2017) Bedeutung des internen Finanzcontrollings für die Strukturentwicklung von Krankenhäusern S. 279 – 284; Töpfer (2017) Ganzheitliche Steuerung der Klinik; Zapp (2009) Internes Rechnungswesen S. 366ff.; Zapp (2017) Controlling und Management S. 589; Zapp (2017) Betriebswirtschaftliches Rechnungswesen; Zapp (2018) Controlling; Zapp (2018) Informationsmanagement durch internes Rechnungswesen
Verrechnung Finanzen- & Controllingleistungen	2510.10	Abrechnung und interne oder externe Verrechnung der erbrachten Leistungen im Fachbereich Finanzen & Controlling				In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle
Qualitätsmanagement Finanzen- & Controllingleistungen	2510.20	Umsetzung der Qualitätsmanagementstrategie im Fachbereich Finanzen & Controlling	Qualitätsprüfung; Qualitätssicherung / Verbesserung; Massnahmen zur Erreichung der Qualitätsziele; Führen der Qualitätsdokumentation			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle
Qualitätsprüfung Finanzen- & Controllingleistungen	2510.21	Die Ergebnisse, Strukturen und Prozesse im Fachbereich Finanzen & Controlling überwachen und im Hinblick auf Entwicklung und Erfolg resp. Probleme und Verbesserungsbedarf prüfen	Qualitätsaudits			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle

Katalog-Inhalte **Teil Management Supportleistungen**
Bereich Finanzen & Controlling – Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibungen

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Qualitätssicherung / -verbesserung Finanzen- & Controllingleistungen	2510.22	Erkenntnisse aus der Qualitätsprüfung in Form von Ziel- oder Methoden Anpassungen integrieren resp. den Lern-Verbesserungs-Zyklus im Fachbereich Finanzen & Controlling erweitern				In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle

Katalog-Inhalte Teil Management Supportleistungen

Bereich Personalwesen / HRM – Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibungen

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Personalwesen / HRM	2520	Auf das Personalwesen bezogene Dienstleistungen	Personalverwaltung; -planung; -controlling; -beschaffung/-entlassung; -management; Mitarbeitendenbeurteilung/-befragungen; Personelle Aus- & Weiterbildung			In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 49
Leistungsplanung Personalwesen	2520.01	Ziel(setzung) und Erfolgsfaktoren definieren und Vorbereitungen zur Umsetzung treffen für die Ausführung von Leistungen im Fachbereich Personalwesen				In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle
Auftragsmanagement Personalwesen	2520.02	Organisation und Koordination von Aufträgen im Fachbereich Personalwesen	Entgegennahme von Aufträgen; Klärung spezifischer Auftragsinhalte und -anforderungen; Koordination der Auftragsausführung; Auskunft über den Auftragsstatus; Sicherstellung der Kundenzufriedenheit			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle
Personalverwaltung	2521	Personaladministration von personalbezogenen Massnahmen	Personalaktenführung; Arbeitsverträge; Eingruppierung; Vergütungsberechnungen; Gehaltsabrechnungen; Ferien / Reisekosten; Meldungn an Sozialversicherung			In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 49; Engelke & Oswald (2017) Leistungen der administrativen Bereiche und Versorgungsbereiche S. 445 - 446; Flessa (2014) Grundzüge der Krankenhausbetriebslehre; Nissen (kein Datum) Personalverwaltung
Personalplanung	2520.90	Sicherstellung der Verfügbarkeit des benötigten Personals in Bezug auf Qualität und Quantität	Personalbedarfsermittlung; Aufgaben- / Stellenbeschreibungen; Anforderungsprofile; Arbeitsplatzbewertungen; Stellenpläne; Geschäftsverteilungsplan			In Anlehnung an Engelke & Oswald (2017) Leistungen der administrativen Bereiche und Versorgungsbereiche S. 445 - 446; Flessa (2014) Grundzüge der Krankenhausbetriebslehre; Nissen (kein Datum) Personalplanung

Katalog-Inhalte Teil Management Supportleistungen

Bereich Personalwesen / HRM – Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibungen

Leistungsbezeichnung	Leistungs-nr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Personalcontrolling	2520.91	Steuerung personeller Vorgänge	Statistiken betr. Zusammensetzung der Beschäftigten; Personalauswahl; etc.; Umgang mit Personalausfall / Fehlzeiten; Personalbudgetüberwachung			In Anlehnung an Engelke & Oswald (2017) Leistungen der administrativen Bereiche und Versorgungsbereiche S. 445 - 446; Flessa (2014) Grundzüge der Krankenhausbetriebslehre
Personalbeschaffung / -entlassung	2522	Beschaffung des benötigten Personals in qualitativer, quantitativer, zeitlicher und räumlicher Hinsicht	Ausschreibungen / Personalmarketing; Vertragsgestaltung; Personalauswahl; Einstellung; Entlassung; Zeugniserstellung; Mahnungen / Kündigungen; Kontakt zu Personalvertretungen			In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 49; Bartscher (kein Datum) Personalbeschaffung; Engelke & Oswald (2017) Leistungen der administrativen Bereiche und Versorgungsbereiche S. 445 - 446; Flessa (2014) Grundzüge der Krankenhausbetriebslehre
Personalmanagement	2520.92	Gestaltungsfelder und Einzelmassnahmen der Unternehmensentwicklung in Bezug auf Personalfragen	Führungsgrundsätze; Kompetenzbestimmungen; Richtlinien; Organisationsanweisungen; Workplace Management Konzepte; Einarbeitungskonzepte; Mitarbeitergespräche; Changemanagementumsetzung			In Anlehnung an Bartscher (kein Datum) Personalmanagement; Chand (kein Datum) Workplace Re-Engineering in Hospital; Engelke & Oswald (2017) Leistungen der administrativen Bereiche und Versorgungsbereiche S. 442 - 445; Flessa (2014) Grundzüge der Krankenhausbetriebslehre; Reijula & Ruohomäki (2018) Perception of hospital environment before and after relocation; Töpfer (2017) Checkliste für erfolgreiches Changemanagement im Krankenhaus – 20-Punkte Sofortprogramm für Kliniken
Mitarbeitendenbeurteilung / -befragungen	2520.93	Beurteilung von Personal resp. der Arbeitszufriedenheit	Zielvereinbarungen / Feedbacksysteme; Anreiz- / Motivationssysteme; Vorschlagswesen; Mitarbeitendenbefragungen			In Anlehnung an Engelke & Oswald (2017) Leistungen der administrativen Bereiche und Versorgungsbereiche S. 445 - 446; Flessa (2014) Grundzüge der Krankenhausbetriebslehre
Personelle Aus- & Weiterbildung	2523	Massnahmen der Personalentwicklung	interne und externe Informationsveranstaltungen; Schulungen; Kurse			In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 50; Flessa (2014) Grundzüge der Krankenhausbetriebslehre

Katalog-Inhalte Teil Management Supportleistungen

Bereich Personalwesen / HRM – Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibungen

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Verrechnung Personalwesenleistungen	2520.94	Abrechnung und interne oder externe Verrechnung der erbrachten Leistungen im Fachbereich Personalwesen				In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle
Qualitätsmanagement Personalwesenleistungen	2520.95	Umsetzung der Qualitätsmanagementstrategie im Fachbereich Personalwesen	Qualitätsprüfung; Qualitätssicherung / Verbesserung; Massnahmen zur Erreichung der Qualitätsziele; Führen der Qualitätsdokumentation			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle
Qualitätsprüfung Personalwesenleistungen	2520.96	Die Ergebnisse, Strukturen und Prozesse im Fachbereich Personalwesen überwachen und im Hinblick auf Entwicklung und Erfolg resp. Probleme und Verbesserungsbedarf prüfen	Qualitätsaudits			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle
Qualitätssicherung / -verbesserung Personalwesenleistungen	2520.97	Erkenntnisse aus der Qualitätsprüfung in Form von Ziel- oder Methodenanpassungen integrieren resp. den Lern-Verbesserungs-Zyklus im Fachbereich Personalwesen erweitern				In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle

Katalog-Inhalte Teil Management Supportleistungen

Bereich Rechtsberatung & Vertragsmanagement – Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibungen

Leistungsbezeichnung	Leistungsnummer / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Rechtsberatung & Vertragsmanagement	2530	Unterstützung bei Rechtsberatung und Vertragsmanagement	Rechtsberatung; Patent-/Urheberrechtebetreuung; Versicherungsdienstleistungen; Vertragsmanagement; Vertretung vor Gerichten und Behörden	Siehe untergeordnete Leistungen		In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 50; Engelke & Oswald (2017) Leistungen der administrativen Bereiche und Versorgungsbereiche S. 447 - 448
Leistungsplanung Rechtsberatung & Vertragsmanagement	2530.01	Ziel(setzung) und Erfolgsfaktoren definieren und Vorbereitungen zur Umsetzung treffen für die Ausführung von Leistungen im Fachbereich Rechtsberatung & Vertragsmanagement				In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle
Auftragsmanagement Rechtsberatung & Vertragsmanagement	2530.02	Organisation und Koordination von Aufträgen im Fachbereich Rechtsberatung & Vertragsmanagement	Entgegennahme von Aufträgen; Klärung spezifischer Auftragsinhalte und -anforderungen; Koordination der Auftragsausführung; Auskunft über den Auftragsstatus; Sicherstellung der Kundenzufriedenheit			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle
Rechtsberatung	2531	Rechtsberatung, rechtliche Gutachten	Unterstützung und Beratung sämtlicher Bereiche in Rechtsfragen; Erstellung von rechtlichen Gutachten; Compliance-Dienst; Erstellen von rechtsbezogenen Informations- / Merkblättern; Begleitung von Akquisitionsprojekten; Erstellung von Beteiligungskonzepten; Kartellrechtliche Fragestellungen			In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 50; Engelke & Oswald (2017) Leistungen der administrativen Bereiche und Versorgungsbereiche S. 447 - 448
Patent- & Urheberrechtebetreuung	2532	Verwaltung von Patenten- und Urheberrechten				In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 50

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Versicherungsdienstleistungen	2533	Konzeption für Versicherungskonzept; Haftungsrechtliche Fragen; Vertragsgestaltung mit Versicherungsträgern; Abwicklung von Versicherungsfällen; Rechtliche Ausgestaltung der Risikoabwälzung				In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 51; Engelke & Oswald (2017) Leistungen der administrativen Bereiche und Versorgungsbereiche S. 448
Vertragsmanagement	2534	Erstellen, Gestalten, Abschliessen und Überwachen von zivil- / öffentlich-rechtlicher (Standard) Verträgen resp. Vertragsänderungen; Überprüfung und Archivierung von Verträgen; Erarbeitung und Prüfung von Allgemeinen Geschäfts- / Lieferbedingungen	Arbeitsverträge; Kooperations- / Lieferverträge; Nutzungsvereinbarungen	Verträge in Zusammenhang mit Liegenschaftenvermietung an Dritte (s. 1140.10)		In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 51; Engelke & Oswald (2017) Leistungen der administrativen Bereiche und Versorgungsbereiche S. 448
Vertretung vor Gerichten und Behörden	2530.10	Rerichtliche Geltungmachung und Durchsetzung von Rechtsansprüchen; Beauftragung / Kooperation mit externen RechtsanwältInnen	Geltungmachung offener Forderungen; Klagebegründungen			In Anlehnung an Engelke & Oswald (2017) Leistungen der administrativen Bereiche und Versorgungsbereiche S. 448
Verrechnung Rechtsberatungs- & Vertragsmanagementleistungen	2530.20	Abrechnung und interne oder externe Verrechnung der erbrachten Leistungen im Fachbereich Rechtsberatung & Vertragsmanagement				In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle
Qualitätsmanagement Rechtsberatungs- & Vertragsmanagementleistungen	2530.30	Umsetzung der Qualitätsmanagementstrategie im Fachbereich Rechtsberatung & Vertragsmanagement	Qualitätsprüfung; Qualitätssicherung / Verbesserung; Massnahmen zur Erreichung der Qualitätsziele; Führen der Qualitätsdokumentation			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle

Katalog-Inhalte Teil Management Supportleistungen

Bereich Rechtsberatung & Vertragsmanagement – Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibungen

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Qualitätsprüfung Rechtsberatungs- & Vertragsmanagementleistungen	2530.31	Die Ergebnisse, Strukturen und Prozesse im Fachbereich Rechtsberatung & Vertragsmanagement überwachen und im Hinblick auf Entwicklung und Erfolg resp. Probleme und Verbesserungsbedarf prüfen	Qualitätsaudits			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle
Qualitätssicherung / -verbesserung Rechtsberatungs- & Vertragsmanagementleistungen	2530.32	Erkenntnisse aus der Qualitätsprüfung in Form von Ziel- oder Methoden Anpassungen integrieren resp. den Lern-Verbesserungs-Zyklus im Fachbereich Rechtsberatung & Vertragsmanagement erweitern				In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle

Katalog-Inhalte Teil Management Supportleistungen

Bereich Marketing & Kommunikation – Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibungen

Leistungsbezeichnung	Leistungs- nr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare- Branche (HC)	Quelle(n)
Marketing & Kommunikation	2540	Unternehmenskommunikation, Promotions- und Marketingdienstleistungen	Marketing- & Kommunikationsdienstleistungen			In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 51
Leistungsplanung Marketing & Kommunikation	2540.01	Ziel(setzung) und Erfolgsfaktoren definieren und Vorbereitungen zur Umsetzung treffen für die Ausführung von Leistungen im Fachbereich Marketing & Kommunikation				In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle
Auftragsmanagement Marketing & Kommunikation	2540.02	Organisation und Koordination von Aufträgen im Fachbereich Marketing & Kommunikation	Entgegennahme von Aufträgen; Klärung spezifischer Auftragsinhalte und -anforderungen; Koordination der Auftragsausführung; Auskunft über den Auftragsstatus; Sicherstellung der Kundenzufriedenheit			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle
Marketing- & Kommunikationsdienstleistungen	2540.10	Planung und Umsetzung der Marketing- und Kommunikationsstrategie der Unternehmung	Sämtliche Marketing- und Kommunikationsmassnahmen (z. B. E-Mail-Verteiler, Intranet, interne / externe Zeitschrift, Befragungen, Internet, Tag der offenen Tür, Informationsveranstaltungen, Geschäftsbericht, Gespräche, Filme) für interne und externe Personen und Institutionen wie Beschäftigte, Versicherte / Patienten, Zuweiser, andere Gesundheitsinstitutionen, Gesundheitsbehörden, Verbände, Medien, Öffentlichkeit, Banken Versicherungen etc. mit dem Ziel der Information, Sensibilisierung, Imagesteigerung, Vertrauensbildung; Krisenkommunikation.			In Anlehnung an Engelke & Oswald (2017) Leistungen der administrativen Bereiche und Versorgungsbereiche S. 464 - 466; Töpfer & Leffler (2017) Prozess des Krisenmanagements und Grundsätze der Krisenkommunikation; Töpfer (2017) Marktorientierte Ausrichtung und Gestaltung aller Klinikaktivitäten

Katalog-Inhalte Teil Management Supportleistungen

Bereich Marketing & Kommunikation – Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibungen

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Verrechnung Marketing- & Kommunikationsdienstleistungen	2540.20	Abrechnung und interne oder externe Verrechnung der erbrachten Leistungen im Fachbereich Marketing & Kommunikation				In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle
Qualitätsmanagement Marketing- & Kommunikationsdienstleistungen	2540.30	Umsetzung der Qualitätsmanagementstrategie im Fachbereich Marketing & Kommunikation	Qualitätsprüfung; Qualitätssicherung / Verbesserung; Massnahmen zur Erreichung der Qualitätsziele; Führen der Qualitätsdokumentation			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle
Qualitätsprüfung Marketing- & Kommunikationsdienstleistungen	2540.31	Die Ergebnisse, Strukturen und Prozesse im Fachbereich Marketing & Kommunikation überwachen und im Hinblick auf Entwicklung und Erfolg resp. Probleme und Verbesserungsbedarf prüfen	Qualitätsaudits			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle
Qualitätssicherung / -verbesserung Marketing- & Kommunikationsdienstleistungen	2540.32	Erkenntnisse aus der Qualitätsprüfung in Form von Ziel- oder Methoden Anpassungen integrieren resp. den Lern-Verbesserungs-Zyklus im Fachbereich Marketing & Kommunikation erweitern				In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle

Katalog-Inhalte Teil Management Supportleistungen

Bereich Sekretariatsdienstleistungen – Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibungen

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Sekretariatsdienstleistungen	2560	Sekretariats- und Übersetzungsdienstleistungen	Sekretariatsdienste; Übersetzungen; Reprographie; Reisedienstleistungen	Siehe untergeordnete Leistungen		In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 52
Sekretariatsdienstleistungsplanung	2560.01	Ziel(setzung) und Erfolgsfaktoren definieren und Vorbereitungen zur Umsetzung treffen für die Ausführung von Leistungen im Fachbereich Sekretariatsdienstleistungen				In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle
Auftragsmanagement Sekretariatsdienstleistungen	2560.02	Organisation und Koordination von Aufträgen im Fachbereich Sekretariatsdienstleistungen	Entgegennahme von Aufträgen; Klärung spezifischer Auftragsinhalte und -anforderungen; Koordination der Auftragsausführung; Auskunft über den Auftragsstatus; Sicherstellung der Kundenzufriedenheit			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle
Sekretariatsdienste	2560.10	Administrative organisatorische, verwaltungsbezogene Massnahmen				
Übersetzungen	2560.20	Übersetzung von Texten				
Reprographie	2421	Alle Verfahren der dauerhaft lichttechnischen Reproduktion von Vorlagen und Dokumenten	Kopieren; Scannen; Plotten; Ausdrucken; Binden von Dokumenten und Grafikdienste	Instandhaltung und Wartung der technischen Gebäudeausrüstung (s. 1165), Entsorgung von datenschutzkritischen Dokumenten & Datenträgern (s. 1173.15), Beschaffung von Material (s. 2550 ff.)		In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 45; DIN 32736:2000 Gebäudemanagement S. 6
Reisedienstleistungen	2442	Arrangieren von Reisen und Unterkünften für Personal zu Geschäftszwecken	Alle Leistungen in Bezug auf Organisation von Reisedienstleistungen	Mietwagen (s. 2441)		In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 47
Verrechnung Sekretariatsdienstleistungen	2560.30	Abrechnung und interne oder externe Verrechnung der erbrachten Leistungen im Fachbereich Sekretariatsdienstleistungen				In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle

Katalog-Inhalte Teil Management Supportleistungen

Bereich Sekretariatsdienstleistungen – Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibungen

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Qualitätsmanagement Sekretariatsdienstleistungen	2560.40	Umsetzung der Qualitätsmanagementstrategie im Fachbereich Sekretariatsdienstleistungen	Qualitätsprüfung; Qualitätssicherung / Verbesserung; Massnahmen zur Erreichung der Qualitätsziele; Führen der Qualitätsdokumentation			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle
Qualitätsprüfung Sekretariatsdienstleistungen	2560.41	Die Ergebnisse, Strukturen und Prozesse im Fachbereich Sekretariatsdienstleistungen überwachen und im Hinblick auf Entwicklung und Erfolg resp. Probleme und Verbesserungsbedarf prüfen	Qualitätsaudits			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle
Qualitätssicherung / -verbesserung Sekretariatsdienstleistungen	2560.42	Erkenntnisse aus der Qualitätsprüfung in Form von Ziel- oder Methodenanpassungen integrieren resp. den Lern-Verbesserungs-Zyklus im Fachbereich Sekretariatsdienstleistungen erweitern				In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle

Katalog-Inhalte Teil Management Supportleistungen

Bereich ICT-Services – Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibungen

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
ICT-Services	2300	Dienstleistungen im Bereich Informations- und Kommunikationstechnologie (Information and Communicatoin Technology)	ICT-Arbeitspltz Services; Medizinisch-therapeutisch-pflegerische Geschäftsprozess-Applikationen-Services (KIS); Managemen-tapplikationen-Services	Medizininformatik (-> Med. Kerngeschäft); Haustechnik (-> s. 1160 ff.); Siehe auch untergeordnete Leistungen		
Leistungsplanung ICT-Services	2300.01	Ziel(setzung) und Erfolgsfaktoren definieren und Vorbereitungen zur Umsetzung treffen für die Ausführung von Leistungen im Fachbereich ICT-Services				In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle
Auftragsmanagement ICT-Services	2300.02	Organisation und Koordination von Aufträgen im Fachbereich ICT-Services	Entgegennahme von Aufträgen; Klärung spezifischer Auftragsinhalte und -anforderungen; Koordination der Auftragsausführung; Auskunft über den Auftragsstatus; Sicherstellung der Kundenzufriedenheit			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle
ICT-Arbeitsplatz-Services	2360	Unternehmensweite Bereitstellung von ICT für Arbeitsplätze	Elektronische Arbeitsplatz-Services; Telefonie / Smart Device Services; Device Services			In Anlehnung an Kleiner (2013) IT Service Management - Aus der Praxis für die Praxis; Scholderer (2017) IT-Servicekatalog - Services in der IT professionell designen und erfolgreich implementieren
Elektronische Arbeitsplatz-Services	2361	Unternehmensweite Bereitstellung von elektronischen Arbeitsplätzen	Elektronischer Standardarbeitsplatz Service (physisch); Elektronischer Spezialarbeitsplatz Service (physisch); Virtueller Arbeitsplatz Service; IT-Benutzer Service (Login)			In Anlehnung an Kleiner (2013) IT Service Management - Aus der Praxis für die Praxis; Scholderer (2017) IT-Servicekatalog - Services in der IT professionell designen und erfolgreich implementieren

Katalog-Inhalte Teil Management Supportleistungen

Bereich ICT-Services – Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibungen

Leistungsbezeichnung	Leistungs-nr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Elektronische Standardarbeitsplatz-Services (physisch)	2361.10	Bereitstellung von elektronischem Standardarbeitsplatz	Hardware: Alle Aufgaben im Zusammenhang mit dem Lebenszyklus von Thin Client/ Rechner (Desktop, Notebook), Peripheriegeräten (Bildschirm, Tastatur, Maus), (W)LAN-Anschlüssen	Beschaffung (s. 2550 ff.); Lager (s. 2490 ff.); Entsorgung (s. 1173.13); IT-Benutzer Service (Login) (s. 2361.4)		In Anlehnung an Kleiner (2013) IT Service Management - Aus der Praxis für die Praxis; Scholderer (2017) IT-Servicekatalog - Services in der IT professionell designen und erfolgreich implementieren
Elektronische Spezialarbeitsplatz-Services (physisch)	2361.20	Bereitstellung von elektronischem Spezialarbeitsplatz	Hardware: Alle Aufgaben im Zusammenhang mit dem Lebenszyklus von Powerstation, Dockingstation, Spezialgeräten, Leihgeräten, etc. Software: Installation und Konfiguration von Software im Zusammenhang mit erweiterter Hardware, Installation und Konfiguration von speziellen Individual-/optional Standard-Applikationen Netz-/Systemzugang: Installation und Konfiguration von Fernzugriff (RAS) Support: Spezial-Schulungen	Beschaffung (s. 2550 ff.); Lager (s. 2490 ff.); Entsorgung (s. 1173.13)		In Anlehnung an Kleiner (2013) IT Service Management - Aus der Praxis für die Praxis; Scholderer (2017) IT-Servicekatalog - Services in der IT professionell designen und erfolgreich implementieren
Virtuelle Arbeitsplatz-Services	2361.30	Bereitstellung von virtuellem Arbeitsplatz	Lizenzierung für Arbeitsplatz, Bereitstellung notwendiger Speicher/CPU	IT-Benutzer Service (Login) (s. 2361.4)		In Anlehnung an Kleiner (2013) IT Service Management - Aus der Praxis für die Praxis; Scholderer (2017) IT-Servicekatalog - Services in der IT professionell designen und erfolgreich implementieren

Katalog-Inhalte Teil Management Supportleistungen

Bereich ICT-Services – Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibungen

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
IT-Benutzer-Services	2361.40	Bereitstellung von IT-Benutzer / Login	Logon: Einrichten Benutzeraccount/-profil Software: Bereitstellung der betriebsnotwendigen Basis Software, Standardapplikationen (Office-Produkte, E-Mail/Messaging, Virens Scanner, u. ä.) inkl. Lizenzierung der Software Netz-/Systemzugang (intern/extern): Internet-/Intranet-Zugang, (Drucker-)Server-Zugang, Storagezugriff gemäss Benutzerprofil Support: Nutzer-Support, Standard-Schulung			In Anlehnung an Scholderer (2017) IT-Servicekatalog - Services in der IT professionell designen und erfolgreich implementieren
Telefonie / Smart Device-Services	2362	Bereitstellung von Telefonie und Smart Devices	Telefonie Service (physisch + Login)			In Anlehnung an Kleiner (2013) IT Service Management - Aus der Praxis für die Praxis; Scholderer (2017) IT-Servicekatalog - Services in der IT professionell designen und erfolgreich implementieren
Telefonie-Services	2362.10	Bereitstellung von Telefonie (physisch + Login)	Alle Aufgaben im Zusammenhang mit dem Lebenszyklus von Festnetz-, Mobile- Smart Tablet Devices Logon: Einrichten Benutzeraccount/-profil Support: Nutzer-Support, Standard-Schulung	Beschaffung (s. 2550 ff.); Lager (s. 2490 ff.); Entsorgung (s. 1173.13)		In Anlehnung an Kleiner (2013) IT Service Management - Aus der Praxis für die Praxis; Scholderer (2017) IT-Servicekatalog - Services in der IT professionell designen und erfolgreich implementieren
Device-Services	2363	Bereitstellung von Devices	Multifunktionsgeräte-Service; Einzelplatzdrucker Service			In Anlehnung an Kleiner (2013) IT Service Management - Aus der Praxis für die Praxis; Scholderer (2017) IT-Servicekatalog - Services in der IT professionell designen und erfolgreich implementieren

Katalog-Inhalte Teil Management Supportleistungen

Bereich ICT-Services – Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibungen

Leistungsbezeichnung	Leistungsnummer / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Multifunktionsgeräte-Services	2363.10	Bereitstellung von Multifunktionsgeräten	Hardware: Alle Aufgaben im Zusammenhang mit dem Lebenszyklus von Multifunktionsgeräten Software: Installation + Konfiguration von Multifunktionsgeräten	Beschaffung (s. 2550 ff.); Lager (s. 2490 ff.); Entsorgung (s. 1173.13)		In Anlehnung an Kleiner (2013) IT Service Management - Aus der Praxis für die Praxis; Scholderer (2017) IT-Servicekatalog - Services in der IT professionell designen und erfolgreich implementieren
Einzelplatzdrucker Services	2363.20	Bereitstellung von Einzelplatzdruckern	Hardware: Alle Aufgaben im Zusammenhang mit dem Lebenszyklus von Arbeitsplatz-Einzeldruckern Netz-/Systemzugang: Konfiguration Druckerserver-Zugang Support: Nutzer-Support, Standard-Schulung	Beschaffung (s. 2550 ff.); Lager (s. 2490 ff.); Entsorgung (s. 1173.13)		In Anlehnung an Kleiner (2013) IT Service Management - Aus der Praxis für die Praxis; Scholderer (2017) IT-Servicekatalog - Services in der IT professionell designen und erfolgreich implementieren
Sonstige Device-Services	2363.30	Bereitstellung sonstigen Devices	Hardware: Alle Aufgaben im Zusammenhang mit dem Lebenszyklus von sonstigen Devices Netz-/Systemzugang: Konfiguration Druckerserver-Zugang Support: Nutzer-Support, Schulung	Haus- und Medizintechnik (s. 1160 ff. Betrieb & Instandhaltung nicht- / medizinische im- / mobile Sachanlagen und Aussenflächen; 1191 ff. Betrieb & Instandhaltung immobilier medizinischer Sachanlagen; 1192 Betrieb & Instandhaltung medizinischer mobiler Sachanlagen)		

Katalog-Inhalte Teil Management Supportleistungen

Bereich ICT-Services – Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibungen

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Medizinische Geschäftsprozess-Applikationen-Services (KIS)	2370	Bereitstellung von Software Applikationen und Modulen für die medizinischen, therapeutischen und pflegerischen Geschäftsprozesse; Medizinisches Informationssystem	Patientendossierverwaltungs- und dokumentations-Applikationen-Services; Diagnostische Applikations-Services; Patientenbezogene Ressourcenplanungsapplikationen-Services; medizinisch/therapeutisch/pflegerische Entscheidungsunterstützung		ehealthsuisse, Kompetenz- und Koordinationsstelle von Bund und Kantonen; Schweizerische Akademie der Medizinischen Wissenschaften; Schweizer Ärztinnen und Ärzte FMH (2013) Rechtliche Grundlagen im medizinischen Alltag; Schweizerische Eidgenossenschaft (2015) Patientenrechte und Patientenpartizipation in der Schweiz	In Anlehnung an Dugas (2017) Medizininformatik - Ein Kompendium für Studium und Praxis S. 109 ff.; Haas (2005) Medizinische Informationssysteme und Elektronische Krankenakte; Winter et al. (2005) Krankenhausinformationssysteme. S. 552 ff.
Patientendossierverwaltungs- & -dokumentations-Applikationen-Services	2371	Bereitstellung von Software Applikationen und Modulen für die Patientendossierverwaltung und -dokumentation	Applikationen-Service für Patientenaufnahme; medizinisch/therapeutisch/pflegerische Behandlungsplanung und -dokumentation und medizinische Leistungserfassung und zur Abrechnung		ehealthsuisse, Kompetenz- und Koordinationsstelle von Bund und Kantonen; Schweizerische Akademie der Medizinischen Wissenschaften; Schweizer Ärztinnen und Ärzte FMH (2013) Rechtliche Grundlagen im medizinischen Alltag; Schweizerische Eidgenossenschaft (2015) Patientenrechte und Patientenpartizipation in der Schweiz	In Anlehnung an Dugas (2017) Medizininformatik - Ein Kompendium für Studium und Praxis S. 81 ff.; Haas (2005) Medizinische Informationssysteme und Elektronische Krankenakte; Lehmann (2005) Handbuch der Medizinischen Informatik

Katalog-Inhalte Teil Management Supportleistungen

Bereich ICT-Services – Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibungen

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Patientenaufnahmemodul-Services	2371.10	Bereitstellung von Software Applikationen und Modulen im Rahmen der Patientenaufnahme				In Anlehnung an Dugas (2017) Medizininformatik - Ein Kompendium für Studium und Praxis; Haas (2005) Medizinische Informationssysteme und Elektronische Krankenakte; Blobel (2005) Elektronische Patientenakte S. 564 ff.
Medizinisch / therapeutisch / pflegerische Behandlungsplanung & -dokumentationsmodul-Services	2371.20	Bereitstellung von Software Applikationen und Modulen im Rahmen der medizinischen, therapeutischen und pflegerischen Behandlungsplanung und -dokumentation	Dokumentation und Archivierung von medizinisch/therapeutisch/pflegerischen Patientendaten inkl. Behandlungsprozess-, Ergebnis-, Diagnose-, Medikations-, Pflege- und Labordaten; Operationendokumentation			In Anlehnung an Dugas (2017) Medizininformatik - Ein Kompendium für Studium und Praxis; Haas (2005) Medizinische Informationssysteme und Elektronische Krankenakte; Zaiss et al. (2005) Medizinische Dokumentation, Terminologie und Linguistik S. 89 ff.; Winter et al. (2005) Krankenhausinformationssysteme. S. 552 ff.
Medizinischen Leistungserfassung zur Abrechnung Modul-Services	2371.30	Bereitstellung von Software Applikationen und Modulen für die medizinische Leistungserfassung im Hinblick auf die Abrechnung des Falls				In Anlehnung an Haas (2005) Medizinische Informationssysteme und Elektronische Krankenakte; Ingenerf & Stausberg (2005) Klinische Arbeitsplatzsysteme. S. 640 ff.

Katalog-Inhalte Teil Management Supportleistungen

Bereich ICT-Services – Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibungen

Leistungsbezeichnung	Leistungs- nr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare- Branche (HC)	Quelle(n)
Diagnostische Applikationen-Services	2372	Bereitstellung von Software Applikationen und Modulen für die (apparative) Diagnostik	Radiologie-Informationssystem (RIS); Picture Archiving and Communication System (PACS); Labor-Informationssystem (LIS)		ehealthsuisse, Kompetenz- und Koordinationsstelle von Bund und Kantonen; Schweizerische Akademie der Medizinischen Wissenschaften; Schweizer Ärztinnen und Ärzte FMH (2013) Rechtliche Grundlagen im medizinischen Alltag; Schweizerische Eidgenossenschaft (2015) Patientenrechte und Patientenpartizipation in der Schweiz	
Radiologie-Informationssystem (RIS)	2372.10	Bereitstellung von Software Applikationen und Module im Rahmen von radiologischen Einrichtungen	Verarbeitung von alphanumerischen Daten im Zusammenhang mit radiologischen Untersuchungen und Befundberichten.			In Anlehnung an Dugas (2017) Medizininformatik - Ein Kompendium für Studium und Praxis S. 123, S. 129 ff.; Haas (2005) Medizinische Informationssysteme und Elektronische Krankenakte; Ingenerf & Stausberg (2005) Klinische Arbeitsplatzsysteme. S. 640 ff.
Picture Archiving & Communication System (PACS)	2372.20	Bereitstellung von Software Applikationen und Module für das Management von bildgebenden Verfahren	Sämtliche Methoden um Bilddaten zu erzeugen, diese zeitnah verfügbar zu machen und digital zu archivieren / Bildarchivierungs- und Kommunikationssystem			In Anlehnung an Czap (2013) Picture Archiving and Communication System (PACS); Dugas (2017) Medizininformatik - Ein Kompendium für Studium und Praxis S. 123, S. 129 ff.; ehealthsuisse (ohne Datum) Patientendatenmanagementsysteme; Haas (2005) Medizinische Informationssysteme und Elektronische Krankenakte; Winter et al. (2005) Krankenhausinformationssysteme S. 573 f.

Katalog-Inhalte Teil Management Supportleistungen

Bereich ICT-Services – Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibungen

Leistungsbezeichnung	Leistungs-nr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Labor-Informations-system (LIS)	2372.30	Bereitstellung von Software Applikationen und Module für die Labordiagnostik	Labortests aufgrund von klinischen Frage-/Auftragsstellungen inkl. Probenentnahme, -markierung, -transport, -annahme, -identifizierung, Probengutverteilung, Laboranalyse, Qualitätskontrolle, Validierung, Befundübermittlung, Interpretation, Abrechnung			In Anlehnung an Dugas (2017) Medizin-informatik - Ein Kompendium für Studium und Praxis S. 123, S. 133 ff.; Haas (2005) Medizinische Informationssysteme und Elektronische Krankenakte; Winter et al. (2005) Krankenhausinformationssysteme S. 574 f.
Patientenbezogene Ressourcen-plannungsapplikationen-Services	2373	Bereitstellung von Software Applikationen und Modulen für die patientenbezogenen Ressourcen	Leistungserfassung in der Pflege (LEP); Bettendisposition / Belegungsmanagement; Patiententerminplanung Applikationen-Service; Behandlungsraumplanung Applikationen-Service	Beschaffung (s. 2550); Lager (s. 2490),		In Anlehnung an Dugas (2017) Medizin-informatik - Ein Kompendium für Studium und Praxis S. 119 ff.; Haas (2005) Medizinische Informationssysteme und Elektronische Krankenakte S. 568 f.
Leistungserfassung in der Pflege (LEP) Modul-Services	2373.10	Bereitstellung von Software Applikationen und Modulen zur Erfassung von Leistungen in der Pflege				In Anlehnung an Haas (2005) Medizinische Informationssysteme und Elektronische Krankenakte; Lehmann (2005) Handbuch der Medizinischen Informatik
Bettendisposition / -belegungsmanagement Modul-Services	2373.20	Bereitstellung von Software Applikationen und Modulen zur Disposition von Betten und zum Management derer Belegung	Übersichte über Bettenbelegung und zugehörigen Verlegungsfunktionen			In Anlehnung an Dugas (2017) Medizin-informatik - Ein Kompendium für Studium und Praxis S. 119; Haas (2005) Medizinische Informationssysteme und Elektronische Krankenakte S. 455, S. 630
Patiententerminplanungsmodul-Services	2373.30	Bereitstellung von Software Applikationen und Modulen zur Patienten-Terminplanung				In Anlehnung an Haas (2005) Medizinische Informationssysteme und Elektronische Krankenakte S. 455, S. 630; Lehmann (2005) Handbuch der Medizinischen Informatik
Behandlungsraumplanungsmodul-Services	2373.40	Bereitstellung von Software Applikationen und Modulen zur Planung von Behandlungsräumen		Flächenmanagement (s. 1420)		In Anlehnung an Haas (2005) Medizinische Informationssysteme und Elektronische Krankenakte S. 455, S. 630; Lehmann (2005) Handbuch der Medizinischen Informatik

Katalog-Inhalte Teil Management Supportleistungen

Bereich ICT-Services – Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibungen

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Geräteplanungsmodul-Services	2373.50	Bereitstellung von Software Applikationen und Modulen zur Planung von Geräten		Instandhaltung Geräte (s. 1160)		In Anlehnung an Dugas (2017) Medizininformatik - Ein Kompendium für Studium und Praxis S. 119 ff.; Haas (2005) Medizinische Informationssysteme und Elektronische Krankenakte S. 455, S. 630
Apothekensystem	2373.60	Bereitstellung von Software Applikationen und Modulen für die Apotheke		Internes Bestellwesen Material und Dienstleistungen medizinisch (s. 2550.93); Operative Beschaffung medizinisches Material und Arzneimittel (s. 2551.11); Taktische Beschaffung medizinisches Material und Arzneimittel (s. 2552.11)		In Anlehnung an Dugas (2017) Medizininformatik - Ein Kompendium für Studium und Praxis S. 120 f.; Haas (2005) Medizinische Informationssysteme und Elektronische Krankenakte; Lehmann (2005) Handbuch der Medizinischen Informatik
Medizinisch / therapeutisch / pflegerische Entscheidungsunterstützungsdienstleistungen	2374	Bereitstellung von Software Applikationen und Modulen zur medizinisch / therapeutisch / pflegerischen Entscheidungsunterstützung	Medizinische, therapeutische, pflegerische Entscheidungsunterstützung		ehealthsuisse, Kompetenz- und Koordinationsstelle von Bund und Kantonen; Schweizerische Akademie der Medizinischen Wissenschaften; Schweizer Ärztinnen und Ärzte FMH (2013) Rechtliche Grundlagen im medizinischen Alltag; Schweizerische Eidgenossenschaft (2015) Patientenrechte und Patientenpartizipation in der Schweiz	In Anlehnung an Dugas (2017) Medizininformatik - Ein Kompendium für Studium und Praxis S. 209 f.

Katalog-Inhalte Teil Management Supportleistungen

Bereich ICT-Services – Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibungen

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Medizinische Entscheidungsunterstützungsmodule-Services	2374.10	Bereitstellung von Software Applikationen und Modulen zur medizinischen Entscheidungsunterstützung				In Anlehnung an Dugas (2017) Medizininformatik - Ein Kompendium für Studium und Praxis S. 209 f.; Haas (2005) Medizinische Informationssysteme und Elektronische Krankenakte; Lehmann (2005) Handbuch der Medizinischen Informatik
Therapeutische Entscheidungsunterstützungsmodule-Services	2374.20	Bereitstellung von Software Applikationen und Modulen zur therapeutischen Entscheidungsunterstützung				In Anlehnung an Dugas (2017) Medizininformatik - Ein Kompendium für Studium und Praxis S. 209 f.; Haas (2005) Medizinische Informationssysteme und Elektronische Krankenakte; Lehmann (2005) Handbuch der Medizinischen Informatik
Pflegerischen Entscheidungsunterstützungsmodule-Services	2374.30	Bereitstellung von Software Applikationen und Modulen zur pflegerischen Entscheidungsunterstützung				In Anlehnung an Dugas (2017) Medizininformatik - Ein Kompendium für Studium und Praxis S. 209 f.; Haas (2005) Medizinische Informationssysteme und Elektronische Krankenakte; Lehmann (2005) Handbuch der Medizinischen Informatik
Nicht-medizinische Management- & Supportapplikationen-Services	2380	Bereitstellung von Software Applikationen und Modulen für Software Applikationen und Module zum strategischen Management eines Spitals	Applikationen und Module für medizinisches und nicht-medizinisches Nachhaltigkeitsmanagement; Qualitätsmanagement; Risikomanagement; Identity Management; Ressourcen-/ Sourcingmanagement; Asset-/ Portfoliomanagement; IT-Management; Managementinformationssystem; Enterprise Resource Planning Applikationen-Services			
Strategische Management-Entscheidungsunterstützungsmodule-Services	2381	Bereitstellung von Software Applikationen und Modulen für die strategische Informationsgenerierung- und Aufarbeitung für das Management	Betriebsökonomisch-strategische und medizinisch-therapeutisch-pflegerisch-strategische Managemententscheidungsunterstützung			In Anlehnung an Laudon et al. (2016) Wirtschaftsinformatik - Eine Einführung

Katalog-Inhalte Teil Management Supportleistungen

Bereich ICT-Services – Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibungen

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Betriebsökonomisch-strategische Managemententscheidungsunterstützungsmodule-Services	2381.10	Bereitstellung von Software Applikationen und Modulen zum nicht-medizinisch-strategischen Management eines Spitals	Applikationen und Module für nicht-medizinische(s) Nachhaltigkeitsmanagement; Qualitätsmanagement; Risikomanagement; Identity Management; Ressourcen-/Sourcingstrategie; Asset-/Portfoliomanagement; IT-Management; Managementinformationssystem MIS; Entscheidungssunterstützungssysteme EUS/Decision Support Systems DSS; Führungsunterstützungssysteme FUS/Executive Support Systems ESS			In Anlehnung an Gabriel (2016) Managementinformationssystem; Laudon et al. (2016) Wirtschaftsinformatik - Eine Einführung S. 410 ff., S. 718 ff.
Medizinisch-therapeutisch-pflegerisch-strategische Managemententscheidungsunterstützungsmodule-Services	2381.20	Bereitstellung von Software Applikationen und Modulen zum medizinisch-therapeutisch-pflegerisch-strategischen Management eines Spitals; Planung, Überwachung, Steuerung und Auswertung von medizinischen und pflegerischen Behandlungen auf strategischer Ebene	Applikationen und Module für medizinische(s) Nachhaltigkeitsmanagement; Qualitätsmanagement; Risikomanagement; Identity Management; Ressourcen-/Sourcingstrategie; Asset-/Portfoliomanagement; IT-Management			In Anlehnung an Haas (2005) Medizinische Informationssysteme und Elektronische Krankenakte S. 549
Enterprise Resource Planning Applikationen-Services (ERP)	2382	Bereitstellung von Software Applikationen und Modulen in den Bereichen Finanzen & Controlling, Personalwesen/HRM, Rechtsberatung, Marketing & Kommunikation, Sekretariat/Verwaltung, IT-Servicesmanagement, Logistik, Infrastruktur, Hygiene, Safety & Security, Hotellerie und Projekt(portfolio)management	Modul Services für Finanzen- & Controlling; HRM; Legal; Kommunikation & Marketing; Administration/Verwaltung; ICT-Servicemanagement; Logistik; Infrastrukturverwaltung; Safety & Security; Hygiene; Hotellerie; Projektmanagement			In Anlehnung an Dugas (2017) Medizininformatik - Ein Kompendium für Studium und Praxis S. 120 f.; Gabriel (2016) Planungssystem; Gronau (2018). Enterprise Resource Planning; Laudon et al. (2016) Wirtschaftsinformatik - Eine Einführung S. 450 ff.; Winkelmann (2013). Enterprise Resource Planning
Finanzen- & Controllingmodul-Services	2382.01	Bereitstellung von Software Applikationen und Modulen im Fachbereich Finanzwesen und Controlling (s. 2510 ff.)	Medizinisches und nicht-medizinisches Finanzwesen			In Anlehnung an Dugas (2017) Medizininformatik - Ein Kompendium für Studium und Praxis S. 122; Laudon et al. (2016) Wirtschaftsinformatik - Eine Einführung S. 416 f., S. 620

Katalog-Inhalte Teil Management Supportleistungen

Bereich ICT-Services – Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibungen

Leistungsbezeichnung	Leistungsnummer / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Personalwesenmodul-Services	2382.02	Bereitstellung von Software Applikationen und Module im Fachbereich Personalwesen/HRM (s. 2520 ff.)				In Anlehnung an Dugas (2017) Medizininformatik - Ein Kompendium für Studium und Praxis S. 120 ff.; Laudon et al. (2016) Wirtschaftsinformatik - Eine Einführung S. 417 f., S. 620
Rechtsberatung & Vertragsmanagementmodul-Services	2382.03	Bereitstellung von Software Applikationen und Module im Fachbereich Rechtsberatung (s. 2530 ff.)				In Anlehnung an GEFMA 400 (2013) Computer Aided Facility Management CAFM - Begriffsbestimmungen, Leistungsmerkmale
Marketing- & Kommunikationsmodul-Services	2382.04	Bereitstellung von Software Applikationen und Module im Fachbereich Marketing & Kommunikation (s. 2544 ff.)	CRM			In Anlehnung an Dugas (2017) Medizininformatik - Ein Kompendium für Studium und Praxis S. 120 ff.; Laudon et al. (2016) Wirtschaftsinformatik - Eine Einführung S. 421, S. 620
Sekretariatsmodul-Services	2382.05	Bereitstellung von Software Applikationen und Module im Fachbereich Sekretariat/Verwaltung (s. 2560 ff.)	Kaufmännische Standardsoftware			
ICT-Servicemanagementmodul-Services	2382.06	Bereitstellung von Software Applikationen und Module im Fachbereich IT-Servicemanagement (s. 2300 ff.)	Unterstützung von geschäftlichen Prozessen und Funktionen durch ICT			In Anlehnung an Zarnekow (2012) Management von IT-Dienstleistungen

Katalog-Inhalte Teil Management Supportleistungen

Bereich ICT-Services – Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibungen

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Logistikverwaltungsmodul-Services	2382.07	Bereitstellung von Software Applikationen und Module im Bereich Logistik	Software Applikationen und Module im in den Fachbereichen Beschaffung medizinisch + nicht-medizinische inkl. Apotheke (s. 2550 ff.); Lieferantenmanagement; Lagerhaltung (s. 2490 ff.); Transport (s. 2590 ff.); Entsorgung & Recycling (s. 1170 ff.)			In Anlehnung an Dugas (2017) Medizininformatik - Ein Kompendium für Studium und Praxis S. 120 ff.; GEFMA 400:2013 Computer Aided Facility Management CAFM - Begriffsbestimmungen, Leistungsmerkmale; Koch et al. (2013) CAFM-Software und CAFM-Systeme S. 251 - 267; Laudon et al. (2016) Wirtschaftsinformatik - Eine Einführung S. 420, S. 620; Marchionini et al. (2013) Zum Verhältnis von Facility Management und CAFM S. 5 - 8
Infrastrukturverwaltungsmodul-Services	2382.08	Bereitstellung von Software Applikationen und Module im Bereich Infrastruktur	Software Applikationen und Module im in den Fachbereichen Instandhaltung (s. 1410 ff., 1990.10 ff, 1200 ff.); Flächenmanagement (s. 1420 ff. 1100 ff., 1140 ff., 1400); Energie (s. 1170 ff.)			In Anlehnung an Dugas (2017) Medizininformatik - Ein Kompendium für Studium und Praxis S. 122; GEFMA 400:2013 Computer Aided Facility Management CAFM - Begriffsbestimmungen, Leistungsmerkmale S. 1 - 2; Koch et al. (2013) CAFM-Software und CAFM-Systeme S. 251 - 267; Marchionini et al. (2013) Zum Verhältnis von Facility Management und CAFM S. 5 - 8
Safety- & Securityverwaltungsmodul-Services	2382.09	Bereitstellung von Software Applikationen und Module im Bereich Sicherheit	Software Applikationen und Module im in den Fachbereichen Safety & Security (s. 2110 ff., 2120 ff.)			In Anlehnung an GEFMA 400:2013 Computer Aided Facility Management CAFM - Begriffsbestimmungen, Leistungsmerkmale; Marchionini et al. (2013) Zum Verhältnis von Facility Management und CAFM S. 5 - 8

Katalog-Inhalte Teil Management Supportleistungen

Bereich ICT-Services – Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibungen

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Hygieneverwaltungsmodul-Services	2382.10	Bereitstellung von Software Applikationen und Module im Bereich Hygiene	Software Applikationen und Module im in den Fachbereichen Reinigung; Desinfektion (s. 1300 ff.); Aufbereitung von Medizinprodukten (s. 1390.91)			In Anlehnung an GEFMA 400:2013 Computer Aided Facility Management CAFM - Begriffsbestimmungen, Leistungsmerkmale; Koch et al. (2013) CAFM-Software und CAFM-Systeme S. 251 - 267; Marchionini et al. (2013) Zum Verhältnis von Facility Management und CAFM S. 5 - 8
Hotellerieverwaltungsmodul-Services	2382.11	Bereitstellung von Software Applikationen und Module im Bereich Hotellerie	Software Applikationen und Module im in den Fachbereichen Verpflegung (s. 2219 ff.); Textilien (2240 ff.); Unterkunftsverwaltung/ Betrieb Liegenschaften (s. 2290); Hotellerie Divers (s. 2200 ff.)			In Anlehnung an Dugas (2017) Medizininformatik - Ein Kompendium für Studium und Praxis S. 120 ff.
Projektmanagement-Modul-Services	2382.12	Bereitstellung von Software Applikationen und Module im Projekt- und Projektportfoliomanagement	Software Applikationen und Module zur Planung und Kontrolle von Projekten (Projektstrukturierung, Änderungsmanagement, Risikomanagement, Meilensteinplanung, Projektbudget, Projekt-Controlling/-Reporting)			In Anlehnung an Morgroth (kein Datum) Projektmanagement-Werkzeug
Verrechnung der ICT-Services	2300.10	Abrechnung und interne oder externe Verrechnung der erbrachten Leistungen im Fachbereich ICT-Services				In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle
Qualitätsmanagement der ICT-Services	2300.20	Umsetzung der Qualitätsmanagementstrategie im Fachbereich ICT-Services	Qualitätsprüfung; Qualitätssicherung/Verbesserung; Massnahmen zur Erreichung der Qualitätsziele; Führen der Qualitätsdokumentation			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle

Katalog-Inhalte Teil Management Supportleistungen

Bereich ICT - Services – Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibungen

Leistungsbezeichnung	Leistungs- / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Qualitätsprüfung der ICT-Services	2300.21	Die Ergebnisse, Strukturen und Prozesse im Fachbereich ICT-Services überwachen und im Hinblick auf Entwicklung und Erfolg resp. Probleme und Verbesserungsbedarf prüfen	Qualitätsaudits			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle
Qualitätssicherung / -verbesserung der ICT-Services	2300.22	Erkenntnisse aus der Qualitätsprüfung in Form von Ziel- oder Methoden Anpassungen integrieren resp. den Lern-Verbesserungs-Zyklus im Fachbereich ICT-Services erweitern				In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle

<h2>Strategische Managementleistungen</h2> <p><u>Nachhaltigkeit</u> Lebenszyklusplanung/ Life-Cycle Engineering; Umweltmgmt.system; Energiengmt.; Umweltschutzaktivitäten</p> <p><u>Qualitätsmanagement</u> Qualitätsmgmt.strategie; Normen- & Richtliniendefinition; Prozess-; Struktur-/Potenzial-; Ergebnisqualitätsmgmt.</p> <p><u>Risikomanagement</u> Risikomgmt.strategie; Dispositiv Besondere Lagen; Fehlerrgmt.</p> <p><u>Corporate Identity</u> Corporate Identity-Strategie</p> <p><u>Ressourcen-/ Sourcingmanagement</u> Strategisches Ressourcenmgmt.; Preis-/Verhandlungsgestaltungsstrategie; Innovationsförderung</p> <p><u>Asset- / Portfoliomanagement</u> Geschäftsmodellentwicklungs-; Finanzierungs-; Investment-; Portfolio-; Multirojektmgmt.- /Projektportfoliomgmt.- & Programm-Mgmt.-; Kooperationen-; F & E -strategie</p> <p><u>ICT-Management</u> ICT-Mgmt.strategie</p>		
<h2>Management Supportleistungen</h2> <p><u>Finanzen & Controlling</u> Externes Rechnungswesen/ Finanzbuchhaltung; Internes Rechnungswesen/ Controlling, Berichtswesen</p> <p><u>Personalwesen / HRM</u> Personalverw.; -planung; -controlling; -beschaffung; -entlassung; -mgmt.; Mitarbeitendenbeurteilung /-befragungen; Personelle Aus- & Weiterbildung</p> <p><u>Rechtsberatung & Vertragsmanagement</u> Rechtsberatung; Patent- & Urheberrechtebetreuung; Versicherungsdienstl.; Vertragsmgmt.; Vertretung vor Gerichten und Behörden</p> <p><u>Marketing & Kommunikation</u> Marketing- und Komm.dienstl.</p> <p><u>Sekretariatsdienstleistungen</u> Sekretariatsdienste; Übersetzungen; Reprographie; Reisedienstl.</p> <p><u>ICT-Services</u> <u>ICT-Arbeitsplatz-Services</u> Elektron. Arbeitsplatz-; Telefonie/(Smart) Device-Serv. <u>Medizinische Geschäftsprozess-Applikationen-Services (KIS)</u> Patientendossierverw.-/-dokum.; Diagnostische Appl.-Serv.; Patientenbez. Ressourcenplanungsappl.-Serv.; Med./therap./pfl. Entscheidungsunterst.appl.-Serv. <u>Nicht-medizinische Management & Support-Applikationen-Services</u> Strat. Mgmt-Entscheidungsunterst.appl.-Serv.; ERP Appl.-Serv.</p>		Projektmanagement
<h2>Nicht-medizinische Supportleistungen</h2> <p style="text-align: center;">Taktisches Ressourcenmanagement</p> <p><u>Logistik</u></p> <p><u>Beschaffung</u> Internes Bestellwesen; Operative & taktische Beschaffung</p> <p><u>Lager</u> Wareneingangskontrolle; Lagerbe- wirtschaftung; Kommissionierung</p> <p><u>Transportleistungen & Bereitstellung</u> Externe/Interne Personentransport- dienste; Warentransport & -distribution; Postdienste; Umzüge; Fuhrparkmgmt.</p> <p><u>Entsorgung & Recycling</u></p> <p><u>Infrastruktur</u></p> <p><u>Betrieb & Instandhaltung</u> Nicht-/medizinische im-/mobile Sach- anlagen & Aussenflächen; Help-Desk- & Hausmeisterdienste; Mieterausbau</p> <p><u>Flächenmanagement & -bereitstellung</u> Räumlichkeitenbereitstellung & -verw.; Liegenschaftsverw.; Arbeitsplatz- bereitstellung</p> <p><u>Energieversorgung & Wasserver- / -entsorgung</u></p> <p><u>Hygiene, Safety & Security</u></p> <p><u>Reinigung & Desinfektion</u> Unterhalts-; Zwischen-; Grund-; Spezialreinigung</p> <p><u>Aufbereitung von Medizin- produkten</u> Sterilisationsdienstl.</p> <p><u>Safety</u> Arbeitssicherheit & Gesundheitsschutz</p> <p><u>Security</u> Personen-; Brand-; Objekt-; Informationsschutz</p> <p><u>Hotellerie</u></p> <p><u>Verpflegung</u> Patienten-/Bewohner-; Personal- & Gästeverpfl.; Verpflegungsautomaten; Externes-/Eventcatering</p> <p><u>Textilversorgung</u> Wäschereileistungen & Instandsetzung Patienten-; Bewohner-; Betriebs-; Spezial- wäsche; Berufskleidung & Spezialwäsche; Wäscheservice für Dritte</p> <p><u>Unterkunftsverwaltung & Betrieb Liegenschaften</u> Personal-/Gästeunterk.; Patienten-/ Gästehotel; Pikettzimmer</p> <p><u>Hotelleriedienstleistungen Divers</u> Empfangs- & Kontaktdienste; Garderobe; Eventmgmt.; Eigenbetrieb Kioske & Shops; Kinderbetreuung; Nicht-med. Patientenbe- treuung; Nicht-med. Mediathek & Archivierung</p>		

Katalog-Inhalte **Nicht-medizinische Supportleistungen - Übersicht**

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Nicht-medizinische Supportleistungen	1990.01	Dienstleistungen im nicht-medizinischen Supportbereich	Logistik; Infrastruktur; Hygiene, Safety & Security; Hotellerie	Siehe untergeordnete Leistungen		

<h2>Strategische Managementleistungen</h2> <p><u>Nachhaltigkeit</u> Lebenszyklusplanung/ Life-Cycle Engineering; Umweltmgmt.system; Energiengmt.; Umweltschutzaktivitäten</p> <p><u>Qualitätsmanagement</u> Qualitätsmgmt.strategie; Normen- & Richtliniendefinition; Prozess-; Struktur-/Potenzial-; Ergebnisqualitätsmgmt.</p> <p><u>Risikomanagement</u> Risikomgmt.strategie; Dispositiv Besondere Lagen; Fehlermgmt.</p>	<p><u>Corporate Identity</u> Corporate Identity-Strategie</p> <p><u>Ressourcen-/ Sourcingmanagement</u> Strategisches Ressourcenmgmt.; Preis-/Verhandlungsgestaltungsstrategie; Innovationsförderung</p>	<p><u>Asset- / Portfoliomanagement</u> Geschäftsmodellentwicklungs-; Finanzierungs-; Investment-; Portfolio-; Multirojektmgmt.-/Projektportfoliomgmt.- & Programm-Mgmt.-; Kooperationen-; F & E -strategie</p> <p><u>ICT-Management</u> ICT-Mgmt.strategie</p>		
<h2>Management Supportleistungen</h2> <p><u>Finanzen & Controlling</u> Externes Rechnungswesen/ Finanzbuchhaltung; Internes Rechnungswesen/ Controlling, Berichtswesen</p> <p><u>Personalwesen/HRM</u> Personalverw.; -planung; -controlling; -beschaffung; -entlassung; -mgmt.; Mitarbeitendenbeurteilung/-befragungen; Personelle Aus- & Weiterbildung</p>	<p><u>Rechtsberatung & Vertragsmanagement</u> Rechtsberatung; Patent- & Urheberrechtebetreuung; Versicherungsdienstl.; Vertragsmgmt.; Vertretung vor Gerichten und Behörden</p> <p><u>Marketing & Kommunikation</u> Marketing- und Komm.dienstl.</p> <p><u>Sekretariatsdienstleistungen</u> Sekretariatsdienste; Übersetzungen; Reprographie; Reisedienstl.</p>	<p><u>ICT-Services</u></p> <p><u>ICT-Arbeitsplatz-Services</u> Elektron. Arbeitsplatz-; Telefonie/(Smart) Device-Serv.</p> <p><u>Medizinische Geschäftsprozess-Applikationen-Services (KIS)</u> Patientendossierverw.-/dokum.; Diagnostische Appl.-Serv.; Patientenbez. Ressourcenplanungsappl.-Serv.; Med./therap./pfl. Entscheidungsunterst.appl.-Serv.</p> <p><u>Nicht-medizinische Management & Support-Applikationen-Services</u> Strat. Mgmt-Entscheidungsunterst.appl.-Serv.; ERP Appl.-Serv.</p>	Projektmanagement	
<h2>Nicht-medizinische Supportleistungen</h2> <div style="border: 2px solid black; padding: 5px; background-color: #ffff00;"> <p><u>Logistik</u></p> <p><u>Beschaffung</u> Internes Bestellwesen; Operative & taktische Beschaffung</p> <p><u>Lager</u> Wareneingangskontrolle; Lagerbe- wirtschaftung; Kommissionierung</p> <p><u>Transportleistungen & Bereitstellung</u> Externe/Interne Personentransport- dienste; Warentransport & -distribution; Postdienste; Umzüge; Fuhrparkmgmt.</p> <p><u>Entsorgung & Recycling</u></p> </div> <p style="text-align: center;">Taktisches Ressourcenmanagement</p> <p><u>Infrastruktur</u></p> <p><u>Betrieb & Instandhaltung</u> Nicht-/medizinische im-/mobile Sach- anlagen & Aussenflächen; Help-Desk- & Hausmeisterdienste; Mieterausbau</p> <p><u>Flächenmanagement & -bereitstellung</u> Räumlichkeitenbereitstellung & -verw.; Liegenschaftsverw.; Arbeitsplatz- bereitstellung</p> <p><u>Energieversorgung & Wasserver- / -entsorgung</u></p>	<p><u>Hygiene, Safety & Security</u></p> <p><u>Reinigung & Desinfektion</u> Unterhalts-; Zwischen-; Grund-; Spezialreinigung</p> <p><u>Aufbereitung von Medizin- produkten</u> Sterilisationsdienstl.</p> <p><u>Safety</u> Arbeitssicherheit & Gesundheitsschutz</p> <p><u>Security</u> Personen-; Brand-; Objekt-; Informationsschutz</p>	<p><u>Hotellerie</u></p> <p><u>Verpflegung</u> Patienten-/Bewohner-; Personal- & Gästeverpfl.; Verpflegungsautomaten; Externes-/Eventcatering</p> <p><u>Textilversorgung</u> Wäschereileistungen & Instandsetzung Patienten-; Bewohner-; Betriebs-; Spezial- wäsche; Berufskleidung & Spezialwäsche; Wäscheservice für Dritte</p> <p><u>Unterkunftsverwaltung & Betrieb Liegenschaften</u> Personal-/Gästeunterk.; Patienten-/ Gästehotel; Pikettzimmer</p> <p><u>Hotelleriedienstleistungen Divers</u> Empfangs- & Kontaktdienste; Garderobe; Eventmgmt.; Eigenbetrieb Kioske & Shops; Kinderbetreuung; Nicht-med. Patientenbe- treuung; Nicht-med. Mediathek & Archivierung</p>		

Katalog-Inhalte **Nicht-medizinische Supportleistungen - Bereich Logistik - Übersicht**

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Logistik	2400	Beschaffen; Transportieren; Umschlagen/Kommissionieren; Lagern und Entsorgen von Material und Transportieren von Personen	Beschaffung; Lager; Transportleistungen & Bereitstellung; Entsorgung & Recycling	Siehe untergeordnete Leistungen		In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 45; Flessa (2014) Grundzüge der Krankenhausbetriebslehre; Gerber (2016) LemoS 3.0 – Leistungszuordnungsmodell für nicht-medizinische Supportleistungen in Spitälern angepasst an neue Erkenntnisse; Krieger (kein Datum) Logistik

Katalog-Inhalte **Nicht-medizinische Supportleistungen - Bereich Logistik**

Fachbereich Beschaffung - Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibungen

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Beschaffung	2550	Versorgung des Unternehmens mit Material, Dienstleistungen, Betriebs- und Arbeitsmitteln sowie Rechten und Informationen	Beschaffungsplanung; Auftragsmanagement Beschaffung; Operative und taktische Beschaffung; Verrechnung und Qualitätsmanagement der Beschaffungsleistungen	Siehe untergeordnete Leistungen		In Anlehnung an Krieger (kein Datum) Beschaffung
Beschaffungsleistungsplanung	2550.90	Ziel(setzung) und Erfolgsfaktoren definieren und Vorbereitungen zur Umsetzung treffen für die Ausführung von Leistungen im Fachbereich Beschaffung				In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle
Auftragsmanagement Beschaffung	2550.91	Organisation und Koordination von Aufträgen im Fachbereich Beschaffung	Entgegennahme von Aufträgen; Klärung spezifischer Auftragsinhalte und -anforderungen; Koordination der Auftragsausführung; Auskunft über den Auftragsstatus; Sicherstellung der Kundenzufriedenheit			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle
Internes Bestellwesen	2550.92	Alle Vorgänge im Zusammenhang mit betriebsinternen Bestellungen von Material und Dienstleistungen z.B. beim Zentrallager / zentralen Einkauf				
Internes Bestellwesen Material & Dienstleistungen medizinisch	2550.93	Alle Vorgänge im Zusammenhang mit betriebsinternen Bestellungen von medizinischen Materialien und Dienstleistungen z.B. beim Zentrallager / zentralen Einkauf				
Internes Bestellwesen Material & Dienstleistungen nicht-medizinisch	2550.94	Alle Vorgänge im Zusammenhang mit betriebsinternen Bestellungen von nicht-medizinischen Materialien und Dienstleistungen z.B. beim Zentrallager / zentralen Einkauf				

Katalog-Inhalte Nicht-medizinische Supportleistungen - Bereich Logistik

Fachbereich Beschaffung - Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibungen

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Operative Beschaffung	2551	Sicherstellung der anforderungsgerechten Versorgung gemäss Beschaffungsstrategie und strategischen / taktischen Beschaffungs-Vorgaben	Operative nicht- / medizinische Beschaffung			In Anlehnung an DIN 32736:2000 Gebäudemanagement S. 7; Krieger (kein Datum) Beschaffung
Operative medizinische Beschaffung	2551.10	Operative Beschaffung von medizinischem Material / Arzneimitteln und medizinischen Dienstleistungen	Medizinisches Material; Arzneimitteln und medizinische Dienstleistungen			
Operative Beschaffung medizinisches Material & Arzneimittel	2551.11	Operative Beschaffung von medizinischem Material und Arzneimitteln	Beschaffung jeglichen Materials und aller Arzneimittel, welche unter die Medizinprodukteverordnung oder das Heilmittelgesetz fallen	Logistik (s. 2400), Lagerung (s. 2490), Taktische Beschaffung (s. 2552 ff.), Ressourcen- und Sourcingstrategie (s. 9500)		In Anlehnung an Bundesgesetz über Arzneimittel und Medizinprodukte 812.21 (2000/2018); Medizinprodukteverordnung 812.213 (2001/2017); Mittel- und Gegenständeliste 832.112.31 (2018)
Operative Beschaffung medizinischer Dienstleistungen	2551.12	Operative Beschaffung von medizinischen Dienstleistungen	Beschaffung jeglicher medizinischer Dienstleistungen	Taktische Beschaffung (s. 2552 ff.), Ressourcen- und Sourcingstrategie (s. 9500)		
Operative nicht-medizinische Beschaffung	2551.20	Operative Beschaffung von nicht-medizinischem Material und nicht-medizinischen Dienstleistungen	Nicht-medizinisches Material und nicht-medizinische Dienstleistungen	Siehe untergeordnete Leistungen		
Operative Beschaffung nicht-medizinisches Material	2551.21	Operative Beschaffung von nicht-medizinischem Material	Beschaffung jeglichen Materials, welches nicht unter die Medizinprodukteverordnung fällt (z. B. Mobiliar, Kunst, Kosmetik- und Pflegeprodukte, Lebensmittel, Textilien, Wasch-, Reinigungsmittel, Chemikalien)	Logistik (s. 2400), Lagerung (s. 2490), Taktische Beschaffung (s. 2552 ff.), Ressourcen- und Sourcingstrategie (s. 9500)		
Operative Beschaffung nicht-medizinischer Dienstleistungen	2551.22	Operative Beschaffung von nicht-medizinischen Dienstleistungen	Beschaffung jeglicher nicht-medizinischer Dienstleistungen (z. B. Beratungsleistungen)	Taktische Beschaffung (s. 2552 ff.), Ressourcen- und Sourcingstrategie (s. 9500),		

Katalog-Inhalte Nicht-medizinische Supportleistungen - Bereich Logistik

Fachbereich Beschaffung - Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibungen

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Taktische Beschaffung	2552	Langfristige Sicherstellung der anforderungsgerechten Versorgung zu vorteilhaften Konditionen	Beschaffungsmarktforschung; Festlegung über zentrale und / oder dezentrale Beschaffung; Materialgruppenmanagement (Materialanalyse, -bewertung und -auswahl); Ermittlung der Umschlaghäufigkeit; Beschaffungscontrolling; Lieferantenanalyse; -bewertung (Einhaltung und Gewährleistung von Auflagen für Akutspitäler in Bezug auf Leistungsauftrag und Pandemielager) und -auswahl; Beziehungsmanagement zu Lieferanten; Beschaffungsmarketing; Verhandlung; Abschluss sowie Kontrolle von Rahmenvereinbarungen; Planung und Einsatz geeigneter informatorischer Unterstützungssysteme; Erstellung von Beschaffungsportfolios; Evaluation und Bewertung des Portfolios; Schnittstellenmanagement von medizinischen und nicht-medizinischen Bedarfsträgern; Produktspezifikation; Preis- und Konditionsgestaltung; Bestellungsplanung und Wertanalyse; Bündelung von Bedarfen; Prozessdefinitionen Leistungskette; Submissionierung; Kooperationsverhandlungen; Formularwesen	Siehe untergeordnete Leistungen		In Anlehnung an Engelke & Oswald, J. (2017) Leistungen der administrativen Bereiche und Versorgungsbereiche S. 455 - 459; Krieger (kein Datum) Beschaffung
Taktische medizinische Beschaffung	2552.10	Taktische Beschaffung von medizinischem Material; Arzneimitteln und medizinischen Dienstleistungen	Medizinischem Material; Arzneimittel und medizinische Dienstleistungen	Siehe untergeordnete Leistungen		

Katalog-Inhalte Nicht-medizinische Supportleistungen - Bereich Logistik

Fachbereich Beschaffung - Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibungen

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Taktische Beschaffung medizinisches Material und Arzneimittel	2552.11	Taktische Beschaffung von medizinischem Material und Arzneimitteln	Taktische Belange der Beschaffung von Arzneimitteln und jeglichen Materials, welches unter die Medizinprodukteverordnung oder das Heilmittelgesetz fällt	Logistik (s. 2400), Lagerung (s. 2490), Operative Beschaffung (s. 2551 ff.), Ressourcen- und Sourcingstrategie (s. 9500),		In Anlehnung an Bundesgesetz über Arzneimittel und Medizinprodukte 812.21 (2000/2018); Medizinprodukteverordnung 812.213 (2001/2017); Mittel- und Gegenständeliste 832.112.31 (2018)
Taktische Beschaffung medizinische Dienstleistungen	2552.12	Taktische Beschaffung von medizinischen Dienstleistungen	Taktische Belange der Beschaffung jeglicher medizinischer Dienstleistungen; Kooperationsvertragsverhandlungen	Operative Beschaffung (s. 2551 ff.), Ressourcen- und Sourcingstrategie (s. 9500)		
Taktische nicht-medizinische Beschaffung	2552.20	Taktische Beschaffung von nicht-medizinischem Material und nicht-medizinischen Dienstleistungen	Nicht-medizinisches Material und nicht-medizinische Dienstleistungen	Siehe untergeordnete Leistungen		
Taktische Beschaffung nicht-medizinisches Material	2552.21	Taktische Beschaffung von nicht-medizinischem Material	Taktische Belange der Beschaffung jeglichen Materials, welches nicht unter die Medizinprodukteverordnung fällt (z. B. Mobiliar, Kunst, Kosmetik- und Pflegeprodukte, Lebensmittel, Textilien, Wasch-, Reinigungsmittel, Chemikalien)	Logistik (s. 2400), Lagerung (s. 2490), Operative Beschaffung (s. 2551 ff.), Ressourcen- und Sourcingstrategie (s. 9500)		
Taktische Beschaffung nicht-medizinische Dienstleistungen	2552.22	Taktische Beschaffung von nicht-medizinischen Dienstleistungen	Taktische Belange der Beschaffung jeglicher nicht-medizinischer Dienstleistungen (z. B. Beratungsleistungen)	Operative Beschaffung (s. 2551 ff.), Ressourcen- und Sourcingstrategie (s. 9500)		
Verrechnung Beschaffungsleistungen	2550.95	Abrechnung und interne oder externe Verrechnung der erbrachten Leistungen im Fachbereich Beschaffung	Sicherstellung der Administration der nötigen Inhalte für die Verrechnung; Auslösen der Verrechnung; Überwachung und Sicherstellung der Begleichung / Ausführung			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle

Katalog-Inhalte **Nicht-medizinische Supportleistungen - Bereich Logistik** **Fachbereich Beschaffung - Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibungen**

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Qualitätsmanagement Beschaffungsleistungen	2550.96	Umsetzung der Qualitätsmanagementstrategie im Fachbereich Beschaffung	Qualitätsprüfung; Qualitätssicherung / -verbesserung; Massnahmen zur Erreichung der Qualitätsziele; Führen der Qualitätsdokumentation			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle
Qualitätsprüfung Beschaffungsleistungen	2550.97	Die Ergebnisse, Strukturen und Prozesse im Fachbereich Beschaffung überwachen und im Hinblick auf Entwicklung und Erfolg resp. Probleme und Verbesserungsbedarf prüfen	Qualitätsaudits			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle
Qualitätssicherung / -verbesserung Beschaffungsleistungen	2550.98	Erkenntnisse aus der Qualitätsprüfung in Form von Ziel- oder Methoden Anpassungen integrieren resp. den Lern-Verbesserungs-Zyklus im Fachbereich Beschaffung erweitern				In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle

Katalog-Inhalte Nicht-medizinische Supportleistungen - Bereich Logistik

Fachbereich Lager - Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibungen

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Lager	2490	Sicherstellung der Lagerbewirtschaftung von medizinischem und nicht-medizinischem Material	Lagerbewirtschaftungsplanung; Auftragsmanagement Lagerbewirtschaftung; Wareneingangskontrolle; Lagerbewirtschaftung; Kommissionierung; Verrechnung und Qualitätsmanagement der Lagerbewirtschaftungsleistungen	Siehe untergeordnete Leistungen		
Lagerleistungsplanung	2490.01	Ziel(setzung) und Erfolgsfaktoren definieren und Vorbereitungen zur Umsetzung treffen für die Ausführung von Leistungen im Fachbereich Lager				In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle
Auftragsmanagement Lager	2490.02	Organisation und Koordination von Aufträgen im Fachbereich Lager	Entgegennahme von Aufträgen; Klärung spezifischer Auftragsinhalte und -anforderungen; Koordination der Auftragsausführung; Auskunft über den Auftragsstatus; Sicherstellung der Kundenzufriedenheit			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle
Wareneingangskontrolle	2490.10	Warenannahme; Wareneingangskontrolle und Entpacken von medizinischem und nicht-medizinischem Material	Wareneingangskontrolle nicht-medizinisches Material (Möbiliar, Lebensmittel, Textilien etc.) sowie medizinisches Material gemäss Medizinalprodukteverordnung	Warentransport & -distribution (s. 2443 ff.); Beschaffung (s. 2550)		
Lagerbewirtschaftung	2490.20	Sicherstellung der Zwischenlagerung und Lagerung von medizinischem und nicht-medizinischem Material sowie Gefahrgut	Lagerbewirtschaftung nicht- / medizinisches Material und Gefahrgut	Siehe untergeordnete Leistungen	Chemikaliengesetz; Chemikalienverordnung; Medizinprodukteverordnung; Mittel- und Gegenstände-Liste	In Anlehnung an Medizinprodukteverordnung 812.213 (2001/2017); Mittel- und Gegenständeliste 832.112.31 (2018)
Lagerbewirtschaftung medizinisches Material	2490.21	Sicherstellung der Zwischenlagerung und Lagerung von medizinischem Material	Lagerung medizinisches Material: Medikamente und Medizinalprodukte gemäss Medizinalprodukteverordnung	Warentransport & -distribution (s. 2443 ff.); Beschaffung (2550); Lagerung von nicht-medizinischem Material (2490.22); Lagerung von Gefahrgut (2490.23)	Chemikaliengesetz; Chemikalienverordnung; Medizinprodukteverordnung; Mittel- und Gegenstände-Liste	In Anlehnung an Medizinprodukteverordnung 812.213 (2001/2017); Mittel- und Gegenständeliste 832.112.31 (2018)

Katalog-Inhalte Nicht-medizinische Supportleistungen - Bereich Logistik

Fachbereich Lager - Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibungen

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Lagerbewirtschaftung nicht-medizinisches Material	2490.22	Sicherstellung der Zwischenlagerung von nicht-medizinischem Material	Lagerung nicht-medizinisches Material: z. B. Mobiliar, Kunst, Kosmetik- und Pflegeprodukte, Lebensmittel, Textilien, Wasch-, Reinigungsmittel, Chemikalien	Warentransport & -distribution (s. 2443 ff.); Beschaffung (2550); Lagerung von medizinischem Material (2490.22); Lagerung von Gefahrgut (2490.23)	Chemikaliengesetz; Chemikalienverordnung; Medizinprodukteverordnung; Mittel- und Gegenstände-Liste	In Anlehnung an Medizinprodukteverordnung 812.213 (2001/2017); Mittel- und Gegenständeliste 832.112.31 (2018)
Lagerbewirtschaftung Gefahrgut	2490.23	Sicherstellung der Zwischenlagerung und Lagerung von Gefahrgut	Verflüssigte oder unter Druck stehende Gase/Lagerklasse 2; Entzündbare Flüssigkeiten/Lagerklasse 3; Entzündbare Feststoffe/Lagerklasse 4.1; Selbstentzündliche Stoffe/Lagerklasse 4.2; Mit Wasser brennbare Gase bildende Stoffe/Lagerklasse 4.3; Brandfördernde Stoffe/Lagerklasse 5; Giftige Stoffe/Lagerklasse 6.1; Atzende und korrosive Stoffe/Lagerklasse 8; Flüssige Stoffe/Lagerklasse 10/12; Feste Stoffe/Lagerklasse 11/13	Warentransport & -distribution (s. 2443 ff.); Beschaffung (2550); Lagerung medizinisches und nicht-medizinisches Material (2490.21, 2490.22)	Chemikaliengesetz; Chemikalienverordnung; Medizinprodukteverordnung; Mittel- und Gegenstände-Liste	In Anlehnung an Beutler et al. (2018) Lagerung gefährlicher Stoffe; EKAS Richtlinie 1825 (2005) Brennbare Flüssigkeiten; EKAS Richtlinie 6501 (1990) Säuren und Laugen
Kommissionierung	2490.30	Zusammenstellen von medizinischem und nicht-medizinischem Material sowie Gefahrgut nach vorgegebenen Aufträgen	Kommissionierung nicht- / medizinisches Material und Gefahrgut	Siehe untergeordnete Leistungen		In Anlehnung an Krieger (kein Datum) Kommissionierung
Kommissionierung medizinisches Material	2490.31	Kommissionierung von medizinischem Material		Wareneingangskontrolle (2490.10); Warentransport & -distribution (s. 2443 ff.); Beschaffung (2550); Lagerbewirtschaftung (2490.20); Kommissionierung nicht-medizinisches Material (2490.32); Kommissionierung Gefahrgut (2490.31)		

Katalog-Inhalte Nicht-medizinische Supportleistungen - Bereich Logistik

Fachbereich Lager - Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibungen

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Kommissionierung nicht-medizinisches Material	2490.32	Kommissionierung von nicht-medizinischem Material		Wareneingangskontrolle (2490.10); Warentransport & -distribution (s. 2443 ff.); Beschaffung (2550); Lagerbewirtschaftung (2490.20); Kommissionierung medizinisches Material (2490.31); Kommissionierung Gefahrgut (2490.31)		
Kommissionierung Gefahrgut	2490.33	Kommissionierung von Gefahrgut		Wareneingangskontrolle (2490.10); Warentransport & -distribution (s. 2443 ff.); Beschaffung (2550); Lagerung medizinisches und nicht-medizinisches Material (2490.20); Kommissionierung medizinisches und nicht-medizinisches Material (2490.31)		
Verrechnung Lagerleistungen	2490.40	Abrechnung und interne oder externe Verrechnung der erbrachten Leistungen im Fachbereich Lager				In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle
Qualitätsmanagement Lagerleistungen	2490.50	Umsetzung der Qualitätsmanagementstrategie im Fachbereich Lager	Qualitätsprüfung; Qualitätssicherung / Verbesserung; Massnahmen zur Erreichung der Qualitätsziele; Führen der Qualitätsdokumentation			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle
Qualitätsprüfung Lagerleistungen	2490.51	Die Ergebnisse, Strukturen und Prozesse im Fachbereich Lager überwachen und im Hinblick auf Entwicklung und Erfolg resp. Probleme und Verbesserungsbedarf prüfen	Qualitätsaudits			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle
Qualitätssicherung / -verbesserung Lagerleistungen	2490.52	Erkenntnisse aus der Qualitätsprüfung in Form von Ziel- oder Methodenanpassungen integrieren resp. den Lern-Verbesserungs-Zyklus im Fachbereich Lager erweitern				In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle

Katalog-Inhalte Nicht-medizinische Supportleistungen - Bereich Logistik

Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung - Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibungen

Leistungsbezeichnung	Leistungs-nr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Transportleistungen & Bereitstellung	2443	Transport und Bereitstellung von Gütern und Personal innerhalb eines Standorts oder zwischen Standorten	Transportleistungs- & Bereitstellungsplanung; Auftragsmanagement Transportleistungen & Bereitstellung; Personentransporte; Warentransporte und -distribution; Fuhrparkmanagement; Verrechnung und Qualitätsmanagement der Transportleistungen- & Bereitstellungsleistungen	Siehe untergeordnete Leistungen		In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 47
Transportleistungs- & Bereitstellungsplanung	2443.01	Ziel(setzung) und Erfolgsfaktoren definieren und Vorbereitungen zur Umsetzung treffen für die Ausführung von Leistungen im Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung				In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle
Auftragsmanagement Transportleistungen & Bereitstellung	2443.02	Organisation und Koordination von Aufträgen im Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung	Entgegennahme von Aufträgen; Klärung spezifischer Auftragsinhalte und -anforderungen; Koordination der Auftragsausführung; Auskunft über den Auftragsstatus; Sicherstellung der Kundenzufriedenheit			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle
Personentransport	2443.10	Beförderung von Personen ohne medizinische Betreuung	Externe und interne Personentransporte	Siehe untergeordnete Leistungen		In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 47
Externe Personentransportdienste	2443.11	Beförderung von Personen vom Standort zur Destination und wieder zurück	Fahrten für Patienten, Mitarbeitende und Gäste ausserhalb des Standorts; Fahrbereitschaft / Fahrpersonalmanagement	Medizinische Betreuung; Rettungsdienste		In Anlehnung an Mittel- und Gegenständeliste 832.112.31 (2018)
Interne Personentransportdienste	2443.12	Beförderung von Personen inkl. medizinische Hilfsmittel innerhalb des Standorts	Fahrten für Patienten, Mitarbeitende und Gäste inkl. medizinische Hilfsmittel innerhalb des Standorts, Fahrbereitschaft / Fahrpersonalmanagement	Medizinische Betreuung; Fahrzeuge, die zum ausschliesslichen Gebrauch durch Mitarbeitende bereitgestellt werden (s. 2441)		
Warentransport & -distribution	2443.20	Transport und Distribution von Waren und Material	Externe und interne Warentransporte und -distribution	Postdienste (s. 2422); Siehe auch untergeordnete Leistungen		

Katalog-Inhalte Nicht-medizinische Supportleistungen - Bereich Logistik

Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung - Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibungen

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Externe(r) Warentransport & -distribution von Nicht-Gefahrgütern	2443.21	Externer Transport und Distribution von Ware und Material welche nicht als Gefahrgut gelten	z. B. Lebensmittel / Catering; Wäsche; Mobiliar; Büromaterial		GDP-Regulative Temperaturkontrolle	In Anlehnung an GMP Navigator (ohne Datum) GMP und GDP Guidelines
Externe(r) Warentransport & -distribution von Gefahrgütern	2443.22	Externer Transport und Distribution von Ware und Material welche als Gefahrgut gelten	Ware und Material, welche als Gefahrgut gelten		Nationale und international Vorgaben zur Beförderung gefährlicher Güter auf der Strasse, Absender haftet gemäss Gesetz	In Anlehnung an Europäisches Übereinkommen über die internationale Beförderung gefährlicher Güter auf der Strasse 0.741.621 (1957/2017); IATA (2018) IATA Gefahrgutvorschriften; Verordnung über die Beförderung gefährlicher Güter auf der Strasse 741.622 (2002/2017) Art. 7; Verordnung über Gefahrgutbeauftragte für die Beförderung gefährlicher Güter auf Strasse, Schiene und Gewässern 741.622 (2001/2016)
Externe(r) Warentransport & -distribution von Betäubungsmitteln	2443.23	Externer Transport und Distribution von Betäubungsmitteln unter Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen	Sämtliche Betäubungsmittel		Betäubungsmittelgesetz	In Anlehnung an Bundesgesetz über die Betäubungsmittel und die psychotropen Stoffe 812.121. (1951/2018)
Interne(r) Warentransport & -distribution von Nicht-Gefahrgütern	2443.24	Interner Transport und Distribution von Waren und Material welche nicht als Gefahrgut gelten	z. B. Lebensmittel / Catering; Wäsche; Mobiliar; Büromaterial; Betten; Laborproben			

Katalog-Inhalte **Nicht-medizinische Supportleistungen - Bereich Logistik**

Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung - Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibungen

Leistungsbezeichnung	Leistungs-nr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Interne(r) Warentransport & -distribution von Gefahrgütern	2443.25	Interner Transport und Distribution von Waren und Material welche als Gefahrgut gelten	Ware und Material, welche als Gefahrgut gelten		Verordnung über die Beförderung gefährlicher Güter auf der Strasse, Verordnung über Gefahrgutbeauftragte für die Beförderung gefährlicher Güter auf Strasse, Schiene Gewässer; Absender haftet gemäss Gesetz	In Anlehnung an Verordnung über die Beförderung gefährlicher Güter auf der Strasse 741.622 (2002/2007) Art. 7; Verordnung über Gefahrgutbeauftragte für die Beförderung gefährlicher Güter auf Strasse, Schiene und Gewässern 741.622 (2001/2016)
Interne(r) Warentransport & -distribution von Betäubungsmitteln	2443.26	Interner Transport und Distribution von Betäubungsmitteln unter Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen	Betäubungsmittel		Betäubungsmittelgesetz	In Anlehnung an Bundesgesetz über die Betäubungsmittel und die psychotropen Stoffe 812.121. (1951/2018)
Postdienste	2422	Betreiben der Postlogistik, Ausführen von internen und externen Boten- und Verteilungsdiensten	Empfang; Öffnen; Zusammentragen; Verteilen; Sammeln; Verpacken; Stempeln; Frankieren; Scannen; Aufzeichnen und Versenden von Brief- und Waren-Post inkl. Lieferunterlagen; Rohrpost	Externe Warentransporte (s. 2443 ff.); Beschaffung von Material (s. 2550 ff.)		In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 46; DIN 32736 (2000) Gebäudemanagement S. 6
Umzüge	2430	Planung und Durchführung von Umzügen	Ermittlung der erforderlichen Transport- und Installationsleistungen; Festlegung sowie Koordination der Umzugs- und Installationstermine; Demontage; Transport; Aufbau und Inbetriebnahme von Mobiliar; ICT-Geräten und persönliche Gegenstände; Abnahme der Transport- und Installationsleistungen; Kleinstaufträge Gebäudeverbesserungen	Gebäudeverbesserungen (-> Projekt); Portfolio-Optimierung (s. 9600); Umzugsprojekte, welche über den Betrieb hinausgehen (-> Projekt)		In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 46; DIN 32736 (2000) Gebäudemanagement S. 6

Katalog-Inhalte Nicht-medizinische Supportleistungen - Bereich Logistik

Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung - Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibungen

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Fuhrparkmanagement	2441	Management von Personen-, Transport- und Nutzfahrzeugen (motorisiert und nicht motorisiert)	Instandhaltung und Verwaltung aller Fahrzeuge; Brenn- / Kraftstoffmanagement; Fahrzeugreinigung; Sicherstellung von Fahrzeugversicherungen und transportbezogenes Gesundheits- und Sicherheitsmanagement	Fahrbereitschaft / Fahrpersonalmanagement (s. 2443 ff.); Ambulanzdienst (-> medizinische Leistung); Fahrzeugbeschaffung (s. 2550 ff.); Fahrzeugfinanzierung (s. 9620)		In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 47
Verrechnung Transport- & Bereitstellungsleistungen	2443.30	Abrechnung und interne oder externe Verrechnung der erbrachten Leistungen im Fachbereich Transport- & Bereitstellungsleistungen	Sicherstellung der Administration der nötigen Inhalte für die Verrechnung, Auslösen der Verrechnung, Überwachung und Sicherstellung der Begleichung / Ausführung			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle
Qualitätsmanagement Transport- & Bereitstellungsleistungen	2443.40	Umsetzung der Qualitätsmanagementstrategie im Fachbereich Transport- & Bereitstellungsleistungen	Qualitätsprüfung; Qualitätssicherung / Verbesserung; Massnahmen zur Erreichung der Qualitätsziele; Führen der Qualitätsdokumentation			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle
Qualitätsprüfung Transport- & Bereitstellungsleistungen	2443.41	Die Ergebnisse, Strukturen und Prozesse im Fachbereich Transport- & Bereitstellungsleistungen überwachen und im Hinblick auf Entwicklung und Erfolg resp. Probleme und Verbesserungsbedarf prüfen	Qualitätsaudits			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle
Qualitätssicherung / -verbesserung Transport- & Bereitstellungsleistungen	2443.42	Erkenntnisse aus der Qualitätsprüfung in Form von Ziel- oder Methoden Anpassungen integrieren resp. den Lern-Verbesserungs-Zyklus im Fachbereich Transport- & Bereitstellungsleistungen erweitern				In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle

Katalog-Inhalte Nicht-medizinische Supportleistungen - Bereich Logistik

Fachbereich Entsorgung & Recycling - Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibungen

Leistungsbezeichnung	Leistungs-nr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Entsorgung & Recycling	1173	Entsorgung und Recycling von festen und flüssigen Wertstoffen / Abfällen	Entsorgungs- & Recyclingplanung; Auftragsmanagement Entsorgung & Recycling; Entsorgung inkl. Einsammeln gefüllter Sammelbehälter und Austausch durch leere Sammelbehälter; Beschriftung; Zwischenlagerung an zentraler Sammelstelle; Sortierung und Entsorgung resp. Recycling im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen; Verrechnung und Qualitätsmanagement der Entsorgungs- & Recyclingplanungsleistungen	Vorsortierung von Abfall an der Quelle durch Mitarbeitende, die ansonsten nicht mit Wertstoffen / Abfall befasst sind, Abwasserentsorgung (s. 1172.10); Sonderabfall, welcher im Sinne der Aufbereitung von Medizinprodukten zu behandeln ist (s. 1390.90 ff.); Siehe auch untergeordnete Leistungen	Umweltschutzgesetz; Verordnung über die Rückgabe, die Rücknahme und die Entsorgung elektrischer und elektronischer Geräte; Gewässerschutzgesetz; Technische Verordnung über Abfälle; Verordnung über den Verkehr mit Abfällen; Verordnung über Gefahrgutbeauftragte für die Beförderung gefährlicher Güter auf Strasse, Schiene und Gewässern 741.622 (2001/2016); Verordnung über die Rückgabe, die Rücknahme und die Entsorgung elektrischer und elektronischer Geräte 814.620. (1998/2005)	In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 28; Bundesgesetz über den Schutz der Gewässer 814.20 (1991/2017); DIN 32736 (2000) Gebäudemanagement S. 6; Technische Verordnung über Abfälle (TVA) 814.600 (1990/2011); Verordnung über den Verkehr mit Abfällen 814.610 (2005/ 2018); Verordnung über Gefahrgutbeauftragte für die Beförderung gefährlicher Güter auf Strasse, Schiene und Gewässern 741.622 (2001/2016); Verordnung über die Rückgabe, die Rücknahme und die Entsorgung elektrischer und elektronischer Geräte 814.620. (1998/2005)
Entsorgungs- & Recyclingleistungsplanung	1173.01	Ziel(setzung) und Erfolgsfaktoren definieren und Vorbereitungen zur Umsetzung treffen für die Ausführung von Leistungen im Fachbereich Entsorgung & Recycling				In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle
Auftragsmanagement Entsorgung & Recycling	1173.02	Organisation und Koordination von Aufträgen im Fachbereich Entsorgung & Recycling	Entgegennahme von Aufträgen; Klärung spezifischer Auftragsinhalte und -anforderungen; Koordination der Auftragsausführung; Auskunft über den Auftragsstatus; Sicherstellung der Kundenzufriedenheit			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle

Katalog-Inhalte Nicht-medizinische Supportleistungen - Bereich Logistik

Fachbereich Entsorgung & Recycling - Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibungen

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Entsorgung von branchenunabhängigen Wertstoffen	1173.10	Fachgerechte Entsorgung von branchenunabhängigen Wertstoffen / Abfällen	Wiederverwertbare Materialien; Grüngut; Elektroabfälle; Industrieabfälle; datenschutzkritische Dokumente	Entsorgung von spitalspezifischen Abfällen (s. 1173.20); Abwasseraufbereitung und -entsorgung (s. 1172.10); Siehe auch untergeordnete Leistungen		In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 28
Entsorgung von wiederverwertbaren Materialien	1173.11	Fachgerechte Entsorgung von verwertbaren Materialien	Papier; Karton; Zeitungen; Blechdosen; Aluminium; Altmetalle; Glas; Plastik; Pet; Polystyrol (Styropor); Batterien; Leuchtstofflampen; Glühbirnen; Speiseöl; Toner; magnetische Datenträger; Schreibmaschinenbänder; Elektroschrott; Beschriftung		Verordnung über die Rückgabe, die Rücknahme und die Entsorgung elektrischer und elektronischer Geräte; bei grösserer Stückzahl gelten Leuchtstofflampen als Sonderabfall; Datenschutz	In Anlehnung an CUSSTR (2005) Abfallentsorgung S. 8; Verordnung über die Rückgabe, die Rücknahme und die Entsorgung elektrischer und elektronischer Geräte 814.620. (1998/2005)
Entsorgung von Grüngut	1173.12	Fachgerechte Entsorgung von Kompostmaterial	Gemähte Wiesen; Gräser; Äste; Mähgut; Baumschnitte; Erde; Rüstabfälle; Kaffeesatz; Blumen; gekochte Lebensmittel; Biogasherstellung; Beschriftung			In Anlehnung an CUSSTR (2005, S. 9) Abfallentsorgung
Entsorgung von Elektroabfällen	1173.13	Fachgerechte Entsorgung elektrischer und elektronischer Geräte im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen	Kabel; Zähler; Schalter; Motoren; elektrisch betriebene Geräte der Unterhaltungselektronik; Büro-; Informations- und Kommunikationstechnik; Haushaltgeräte; Leuchten; Leuchtmittel; Werkzeuge; Sport- und Freizeitgeräte wie Spielzeug; Beschriftung	Glühbirnen (s. 1173.11)	Verordnung über die Rückgabe, die Rücknahme und Entsorgung elektrischer und elektronischer Geräte	In Anlehnung an CUSSTR (2005) Abfallentsorgung S. 9; Verordnung über die Rückgabe, die Rücknahme und die Entsorgung elektrischer und elektronischer Geräte 814.620. (1998/2005)

Katalog-Inhalte Nicht-medizinische Supportleistungen - Bereich Logistik

Fachbereich Entsorgung & Recycling - Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibungen

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Entsorgung von Industrieabfällen	1173.14	Fachgerechte Entsorgung von Industrieabfällen	Isolationsmaterial; Bau- oder Abbruchholz; giftstoffhaltiges Holz; Industrieöle; Sprays; Blitzableiter mit radioaktiver Quelle; Pflanzenschutzmittel; Beton; Ziegelsteine; Gummi; Pneus; Gips; Kies; Teer / Asphalt; Abwasserschlamm; Kunststoffe; Beschriftung		Verordnung über den Verkehr mit Abfällen	In Anlehnung an CUSSTR (2005) Abfallentsorgung, S. 9; Verordnung über den Verkehr mit Abfällen 814.610 (2005/ 2018)
Entsorgung von datenschutzkritischen Dokumenten & Datenträger	1173.15	Fachgerechte Entsorgung von datenschutzkritischen Dokumenten	Physische Personal- und Medizinakten inkl. Datenträger / Papier; Beschriftung	Elektronische Akten, sensible Daten die nicht archiviert werden		
Entsorgung von spitalspezifischen Abfällen	1173.20	Fachgerechte Entsorgung von spitalspezifischen Wertstoffen / Abfällen	Unproblematische medizinische Abfälle; Nassabfälle; Körperteile; Organe; Gewebe; Blut; Exkremente; Sekrete mit Kontaminationsgefahr; Abfälle mit Verletzungsgefahr / Sharps; Altmedikamente; Zytostatika-Abfälle; infektiöse Abfälle; chemische Abfälle; radioaktive Abfälle	Siehe untergeordnete Leistungen		

Katalog-Inhalte Nicht-medizinische Supportleistungen - Bereich Logistik

Fachbereich Entsorgung & Recycling - Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibungen

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Entsorgung von unproblematischen medizinischen Abfällen (Hauskehricht)	1173.21	Fachgerechte Entsorgung von unproblematischen medizinischen Abfällen	Nicht recycelbare Haushaltabfälle (brennbar und nicht brennbar); Heftpflaster; Tupfer; Kompressen; Gipsverbände; wenig verschmutztes Verbandsmaterial; Hautfetzen oder -lappen; kleinere Gewebeteile; Nekrosen; kleinere Tumore; leere Infusionsflaschen; Infusionsbestecke ohne Dorn; leere Spritzen ohne Kanülen; entleerte Einwegbehälter (z. B. Urinbecher); leere Medikamentenbehältnisse; Plastikschürzen; Mund- und Nasenschutz; ausserhalb des Fachhandels erhältliche Medikamente (z. B. Medizinaltee, Vitamintabletten, Magnesiumtabletten, Spezialnährungen, bekannte und identifizierbare Arzneimittel der Homöopathie und Alternativmedizin); Beschriftung			In Anlehnung an BUWAL (2004) Entsorgung von medizinischen Abfällen (A) S. 72
Entsorgung von Nassabfällen	1173.22	Fachgerechte Entsorgung von Speiseretouren (Nassabfälle)	Speiseretouren von Patienten-, Personal-, Besucher- und Kundenplateaus	Verpackte Speiseretouren wie z. B. Butter oder Konfitüre Portionen; Ovomaltinebeutel (s. 1173.21)		
Entsorgung von Körperteilen, Organen & Geweben („Pathologieabfälle“)	1173.23	Fachgerechte Entsorgung von Pathologieabfällen	Gewebeabfälle; Plazenten; Körperteile; entfernte Organe; Amputate etc.; geeignete dichte Behälter; kontrollierte Zwischenlagerung, ab zentraler Lagerung in kühlem Raum; Beschriftung			In Anlehnung an BUWAL (2004) Entsorgung von medizinischen Abfällen (B1.1) S. 72

Katalog-Inhalte Nicht-medizinische Supportleistungen - Bereich Logistik

Fachbereich Entsorgung & Recycling - Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibungen

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Entsorgung von Abfällen mit Blut, Exkreten & Sekreten mit Kontaminationsgefahr	1173.24	Fachgerechte Entsorgung von Abfällen mit Blut, Exkreten und Sekreten mit Kontaminationsgefahr	Nicht entleerte oder nicht entleerbare Urin- und Bluttransfusionsbeutel; Blutpräparate; Blutproben; Abszessdrainagen; Dialyse-Filter; stark verblutete Verbände; geeignete Verpackung (reissfest, flüssigkeitsdicht); kontrollierte Zwischenlagerung, ab zentraler Lagerung in kühlem Raum; Beschriftung			In Anlehnung an BUWAL (2004) Entsorgung von medizinischen Abfällen (B1.2) S. 72
Entsorgung von Abfällen mit Verletzungsgefahr / Sharps	1173.25	Fachgerechte Entsorgung von Abfällen mit Verletzungsgefahr	Kanülen und Nadeln aller Art; Einsteckdome; Ampullen; Skalpellklingen; Glasröhrchen und Inhalt; Objektglasträger; Stichfeste Behälter; Kontrollierte Zwischenlagerung; Beschriftung			In Anlehnung an BUWAL (2004) Entsorgung von medizinischen Abfällen (B2) S. 72
Entsorgung von Altmedikamenten	1173.26	Fachgerechte Entsorgung von Altmedikamenten	Medikamentenprodukte, die nur über den Fachhandel erhältlich sind (z. B. in Apotheken, Praxen, Pharmaindustrie); geeignete Behälter; kontrollierte Zwischenlagerung; Beschriftung	Betäubungsmittel (s. 2443.23, 2443.26)		In Anlehnung an BUWAL (2004) Entsorgung von medizinischen Abfällen (B3) S. 72
Entsorgung von Zytostatika-Abfällen	1173.27	Fachgerechte Entsorgung von Zytostatika Abfällen	Medikamente mit zytostatischen Substanzen; überlagerte Zytostatika und mit Zytostatika stark kontaminierte Materialien (Anwendung, Herstellung, Zubereitung); geeignete Behälter (kompakt, flüssigkeitsdicht); kontrollierte und abgeschlossene Zwischenlagerung; Beschriftung			In Anlehnung an BUWAL (2004) Entsorgung von medizinischen Abfällen (B4) S. 72

Katalog-Inhalte Nicht-medizinische Supportleistungen - Bereich Logistik

Fachbereich Entsorgung & Recycling - Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibungen

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Entsorgung von infektiösen Abfällen	1173.28	Fachgerechte Entsorgung von infektiösen Abfällen	Abfälle mit Materialien, Stoffen oder Medien in erheblicher Menge mit Gefahr der Weiterverbreitung von Infektionserregern; Kontaminierte Abfälle; UN-geprüfte Gebinde; kontrollierte Zwischenlagerung, ab zentraler Lagerung abgeschlossen in kühlem Raum; Beschriftung			In Anlehnung an BUWAL (2004) Entsorgung von medizinischen Abfällen (C) S. 72
Entsorgung von chemischen Abfällen	1173.29	Fachgerechte Entsorgung von chemischen Abfällen	Chemisch kontaminierte und nicht kontaminierte Abfälle; Beschriftung		Chemikalienverordnung	In Anlehnung an CUSSTR (2005) Abfallentsorgung S. 7-8; Verordnung über den Schutz vor gefährlichen Stoffen und Zubereitungen 813.11 (2015/2018)
Entsorgung von radioaktiven Abfällen	1173.30	Fachgerechte Trennung, Sammlung und Ablieferung von radioaktiven Abfällen im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen	Abfälle mit künstlichen Radioelementen; geschlossene Quellen und Geräte mit geschlossenen Quellen; Abfälle mit natürlichen Radioelementen; Abfälle mit Kernmaterial; Innenverpackungen: Behälter wie Polyäthylensäcke oder Büchsen, in denen ablieferungspflichtige radioaktive Abfälle abgelegt werden; Verpackung: Behälter, in denen Innenverpackungen mit ablieferungspflichtigem radioaktivem Abfall abgelegt werden Rohabfall: unkonditionierter Abfall, wie er an das Paul-Scherer Institut (PSI) abgeliefert wird; Beschriftung		Strahlenschutz	In Anlehnung an CUSSTR (2005) Abfallentsorgung S. 8; Strahlenschutzgesetz 814.50 (1991/2017); Verordnung des EDI über die ablieferungspflichtigen radioaktiven Abfälle 814.557 (2017/2018); Verordnung über die Gebühren im Strahlenschutz 814.56 (2017/2018)
Verrechnung Entsorgungs- & Recyclingleistungen	1173.40	Abrechnung und interne oder externe Verrechnung der erbrachten Leistungen im Fachbereich Entsorgung & Recycling	Sicherstellung der Administration der nötigen Inhalte für die Verrechnung; Auslösen der Verrechnung; Überwachung und Sicherstellung der Begleichung / Ausführung			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle

Katalog-Inhalte **Nicht-medizinische Supportleistungen - Bereich Logistik**

Fachbereich Entsorgung & Recycling - Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibungen

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Qualitätsmanagement Entsorgungs- & Recyclingleistungen	1173.50	Umsetzung der Qualitätsmanagementstrategie im Fachbereich Entsorgung & Recycling	Qualitätsprüfung; Qualitätssicherung / Verbesserung; Massnahmen zur Erreichung der Qualitätsziele; Führen der Qualitätsdokumentation			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle
Qualitätsprüfung Entsorgungs- & Recyclingleistungen	1173.51	Die Ergebnisse, Strukturen und Prozesse im Fachbereich Entsorgung & Recycling überwachen und im Hinblick auf Entwicklung und Erfolg resp. Probleme und Verbesserungsbedarf prüfen	Qualitätsaudits			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle
Qualitätssicherung / -verbesserung Entsorgungs- & Recyclingleistungen	1173.52	Erkenntnisse aus der Qualitätsprüfung in Form von Ziel- oder Methoden Anpassungen integrieren resp. den Lern-Verbesserungs-Zyklus im Fachbereich Entsorgung & Recycling erweitern				In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle

<h2>Strategische Managementleistungen</h2> <p>Nachhaltigkeit Lebenszyklusplanung/ Life-Cycle Engineering; Umweltmgmt.system; Energiengmt.; Umweltschutzaktivitäten</p> <p>Qualitätsmanagement Qualitätsmgmt.strategie; Normen- & Richtliniendefinition; Prozess-; Struktur-/Potenzial-; Ergebnisqualitätsmgmt.</p> <p>Risikomanagement Risikomgmt.strategie; Dispositiv Besondere Lagen; Fehlermgmt.</p> <p>Corporate Identity Corporate Identity-Strategie</p> <p>Ressourcen-/ Sourcingmanagement Strategisches Ressourcenmgmt.; Preis-/Verhandlungsgestaltungsstrategie; Innovationsförderung</p> <p>Asset-/Portfoliomanagement Geschäftsmodellentwicklungs-; Finanzierungs-; Investment-; Portfolio-; Multirojektmgmt.-/Projektportfoliomgmt.- & Programm-Mgmt.-; Kooperationen-; F & E -strategie</p> <p>ICT-Management ICT-Mgmt.strategie</p>		
<h2>Management Supportleistungen</h2> <p>Finanzen & Controlling Externes Rechnungswesen/ Finanzbuchhaltung; Internes Rechnungswesen/Controlling, Berichtswesen</p> <p>Personalwesen /HRM Personalverw.; -planung; -controlling; -beschaffung; -entlassung; -mgmt.; Mitarbeitendenbeurteilung /-befragungen; Personelle Aus- & Weiterbildung</p> <p>Rechtsberatung & Vertragsmanagement Rechtsberatung; Patent- & Urheberrechtbetreuung; Versicherungsdienstl.; Vertragsmgmt.; Vertretung vor Gerichten und Behörden</p> <p>Marketing & Kommunikation Marketing- und Komm.dienstl.</p> <p>Sekretariatsdienstleistungen Sekretariatsdienste; Übersetzungen; Reprographie; Reisedienstl.</p> <p>ICT-Services ICT-Arbeitsplatz-Services Elektron. Arbeitsplatz-; Telefonie/(Smart) Device-Serv. Medizinische Geschäftsprozess-Applikationen- Services (KIS) Patientendossierverw.-/dokum.; Diagnostische Appl.-Serv.; Patientenbez. Ressourcenplanungsappl.-Serv.; Med./therap./pfl. Entscheidungsunterst.appl.-Serv. Nicht-medizinische Management & Support- Applikationen-Services Strat. Mgmt-Entscheidungsunterst.appl.-Serv.; ERP Appl.-Serv.</p>		Projektmanagement
<h2>Nicht-medizinische Supportleistungen</h2> <p>Logistik</p> <p>Beschaffung Internes Bestellwesen; Operative & taktische Beschaffung</p> <p>Lager Wareneingangskontrolle; Lagerbe- wirtschaftung; Kommissionierung</p> <p>Transportleistungen & Bereitstellung Externe/Interne Personentransport- dienste; Warentransport & -distribution; Postdienste; Umzüge; Fuhrparkmgmt.</p> <p>Entsorgung & Recycling</p> <p style="text-align: center;">Taktisches Ressourcenmanagement</p> <p>Infrastruktur</p> <p>Betrieb & Instandhaltung Nicht- / medizinische im- / mobile Sach- anlagen & Aussenflächen; Help-Desk- & Hausmeisterdienste; Mieterausbau</p> <p>Flächenmanagement & -bereitstellung Räumlichkeitenbereitstellung & -verw.; Liegenschaftenverw.; Arbeitsplatz- bereitstellung</p> <p>Energieversorgung & Wasserver- / -entsorgung</p> <p>Hygiene, Safety & Security</p> <p>Reinigung & Desinfektion Unterhalts-; Zwischen-; Grund-; Spezialreinigung</p> <p>Aufbereitung von Medizin- produkten Sterilisationsdienstl.</p> <p>Safety Arbeitssicherheit & Gesundheitsschutz</p> <p>Security Personen-; Brand-; Objekt-; Informationsschutz</p> <p>Hotellerie</p> <p>Verpflegung Patienten- / Bewohner-; Personal- & Gästeverpfl.; Verpflegungsautomaten; Externes- / Eventcatering</p> <p>Textilversorgung Wäschereileistungen & Instandsetzung Patienten-; Bewohner-; Betriebs-; Spezial- wäsche; Berufskleidung & Spezialwäsche; Wäscheservice für Dritte</p> <p>Unterkunftsverwaltung & Betrieb Liegenschaften Personal- / Gästeunterk.; Patienten- / Gästehotel; Pikettzimmer</p> <p>Hotellierdienstleistungen Divers Empfangs- & Kontaktdienste; Garderobe; Eventmgmt.; Eigenbetrieb Kioske & Shops; Kinderbetreuung; Nicht-med. Patientenbe- treuung; Nicht-med. Mediathek & Archivierung</p>		

Katalog-Inhalte **Nicht-medizinische Supportleistungen - Bereich Infrastruktur - Übersicht**

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Infrastruktur	1000.90	Gebäude; technische Gebäudeinstallationen; nicht- / medizinische mobile Sachanlagen; medizin-technische Betriebseinrichtungen	Betrieb & Instandhaltung; Flächenmanagement & -bereitstellung; Energieversorgung & Wasserver- / -entsorgung	Siehe untergeordnete Leistungen		In Anlehnung an Gerber (2016) LemoS 3.0 – Leistungszuordnungsmodell für nicht-medizinische Supportleistungen in Spitälern angepasst an neue Erkenntnisse

Katalog-Inhalte Nicht-medizinische Supportleistungen - Bereich Infrastruktur

Fachbereich Betrieb & Instandhaltung – Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibungen

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Betrieb & Instandhaltung	1160	Betrieb und Instandhaltung von Gebäuden, technischen Installationen, (nicht-) medizinischen mobilen Sachanlagen und Aussenanlagen	Instandhaltungs- / Betriebsplanung; Auftragsmanagement; Betrieb & Instandhaltung immobilier und mobiler nicht- / medizinischer Sachanlage und Aussenflächen; Help-Desk- / Hausmeisterdienste; Mieterausbau; Verrechnung und Qualitätsmanagement der Instandhaltungs- / Betriebsplanungsleistungen	Zu aktivierende Investitionen in Instandsetzung und Modernisierung (-> Projekt)		In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 26
Betriebs- / Instandhaltungsleistungsplanung	1160.01	Ziel(setzung) und Erfolgsfaktoren definieren und Vorbereitungen zur Umsetzung treffen für die Ausführung von Leistungen im Fachbereich Betrieb & Instandhaltung				In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle
Auftragsmanagement Betrieb & Instandhaltung	1160.02	Organisation und Koordination von Aufträgen im Fachbereich Betrieb & Instandhaltung	Entgegennahme von Aufträgen; Klärung spezifischer Auftragsinhalte und -anforderungen; Koordination der Auftragsausführung; Auskunft über den Auftragsstatus; Sicherstellung der Kundenzufriedenheit			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle
Betrieb & Instandhaltung immobilier nicht-medizinischer Sachanlagen	1190	Betrieb und Instandhaltung immobilier nicht-medizinischer Sachanlagen	Gebäude; Baukonstruktion; technische Gebäudeausrüstung	Siehe untergeordnete Leistungen		
Betrieb von Gebäuden	1162	Kombination aller technischen, handwerklichen und administrativen Massnahmen, die gemäss Standards / Service Level Agreement(s) zum optimalen Betrieb von Gebäuden führen	Überwachen; Messen / Stellen / Regeln / Parametrieren; Verbrauchsmaterial nachfüllen; Verschleisssteile ersetzen; Ablesen; Störungen nachverfolgen in Bezug auf Gebäude	Unterhalt von Mobiliar (s. 1430); Aufhängen von Bildern (s. 1440)		In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 26; Hubbuch (2016) Normierung und Begriffe im Facility Management S. 111; IFMA Schweiz (2007) Prozess- / Leistungsmodell im Facility Management (ProLeMo) S. 73; SN EN 13306:2010 (D) S. 6

Katalog-Inhalte Nicht-medizinische Supportleistungen - Bereich Infrastruktur

Fachbereich Betrieb & Instandhaltung – Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibungen

Leistungsbezeichnung	Leistungs-nr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Instandhaltung Baukonstruktion	1163	Kombination aller technischen, handwerklichen und administrativen Massnahmen während des Lebenszyklus der Baukonstruktion, die dem Erhalt oder der Wiederherstellung ihres funktionsfähigen Zustands dient, sodass sie die geforderte Funktion erfüllen kann	Inspektion; Wartung / Service; finanztechnisch nicht aktivierbare Instandsetzungen / Reparaturen an der Baukonstruktion	Finanztechnisch aktivierbare Instandsetzungen; Modernisierungen; Sanierung; Renovation (-> Projekt)		In Anlehnung an EN 15221-4:2011 (D) S. 26; Hubbuch (2016) Normierung und Begriffe im Facility Management S. 111; SN EN 13306:2010 (D) S. 5
Betrieb technische Gebäudeausrüstung	1164	Kombination aller technischen, handwerklichen und administrativen Massnahmen, die gemäss Standards / Service Level Agreement(s) zum optimalen Betrieb der technischen Gebäudeausrüstung führen	Bereitstellung; Betrieb (Überwachen, Messen / Stellen / Regeln / Parametrieren, Verbrauchsmaterial nachfüllen, Verschleissteile ersetzen, Ablesen, Störungen nachverfolgen); Abnahme; Verwertung (Verkauf / Entsorgung) von, und Beratung betr. technischer Gebäudeausrüstung (z. B. Reinräume; Help-Desk-System; Abwasser-, Wasser-, Gasanlagen; Wärmeversorgungsanlagen; Lufttechnische Anlagen; Starkstromanlagen; Fernmelde- und informationstechnische Anlagen; Förderanlagen wie, z. B. Aufzüge, Fahrtreppen, Hebebühnen; Nutzungsspezifische Anlagen, wie z. B. Küchenanlagen; Gebäudeautomation; automatisierte Türen; Rauchgasklappen; Entrauchungsklappen)	Verbesserungen; Versorgungsinfrastruktur vor Hauptzähler und interner Verteilung		In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 27; Hubbuch (2016) Normierung und Begriffe im Facility Management S. 111; IFMA Schweiz (2007) Prozess- / Leistungsmodell im Facility Management (ProLeMo) S. 73; SN EN 13306:2010 (D) S. 6
Instandhaltung technische Gebäudeausrüstung	1165	Kombination aller technischen, handwerklichen und administrativen Massnahmen während des Lebenszyklus der technischen Gebäudeausrüstung, die dem Erhalt oder der Wiederherstellung ihres funktionsfähigen Zustands dient, sodass sie die geforderte Funktion erfüllen kann	Inspektion; Wartung / Service; finanztechnisch nicht aktivierbare Instandsetzungen / Reparaturen an der technischen Gebäudeausrüstung	Finanztechnisch aktivierbare Instandsetzungen (Austausch defekter Bauteile); Modernisierungen; Sanierungen und Renovationen (-> Projekt)		In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 27; Hubbuch (2016) Normierung und Begriffe im Facility Management S. 111; SN EN 13306:2010 (D) S. 5

Katalog-Inhalte Nicht-medizinische Supportleistungen - Bereich Infrastruktur

Fachbereich Betrieb & Instandhaltung – Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibungen

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Betrieb & Instandhaltung immobilier medizinischer Sachanlagen	1191	Betrieb und Instandhaltung immobilier medizinischer Sachanlagen	Medizin-technische immobile Betriebseinrichtungen			
Betrieb medizinischer immobilier Betriebseinrichtungen	1191.10	Kombination aller technischen, handwerklichen und administrativen Massnahmen, die gemäss Standards / Service Level Agreement(s) zum optimalen Betrieb der medizinisch-technischen Betriebseinrichtung führen	Bereitstellung; Betrieb (Überwachen, Messen / Stellen / Regeln / Parametrieren, Verbrauchsmaterial nachfüllen, Verschleisssteile ersetzen, Ablesen, Störungen nachverfolgen); Abnahme; Verwertung (Verkauf / Entsorgung) von, und Beratung betr. medizinischer Betriebseinrichtungen, z. B. Medizin- oder labortechnische Anlagen			In Anlehnung an Hubbuch (2016) Normierung und Begriffe im Facility Management S. 111; IFMA Schweiz (2007) Prozess- / Leistungsmodell im Facility Management (ProLeMo) S. 73; SN EN 13306:2010 (D) S. 6
Instandhaltung medizinischer immobilier Betriebseinrichtungen	1191.11	Kombination aller technischen, handwerklichen und administrativen Massnahmen während des Lebenszyklus der medizinischen Betriebseinrichtung, die dem Erhalt oder der Wiederherstellung ihres funktionsfähigen Zustands dient, sodass sie die geforderte Funktion erfüllen kann	Inspektion; Wartung / Service; finanztechnisch nicht aktivierbare Instandsetzungen/Reparaturen an medizinischer Betriebseinrichtungen z. B. Medizin- oder labortechnische Anlagen			In Anlehnung an Hubbuch (2016) Normierung und Begriffe im Facility Management S. 111; SN EN 13306:2010 (D) S. 5
Betrieb & Instandhaltung medizinischer mobiler Sachanlagen	1192	Betrieb und Instandhaltung medizinischer mobiler Sachanlagen	Alle medizinisch-technischen Geräte gemäss Medizinprodukteverordnung wie z. B. EKG, Beatmungsmaschinen, MRI, Patientenbetten	Siehe untergeordnete Leistungen	Lärmschutz; Strahlenschutz; Sicherheit bei medizinischen elektrischen Geräten;	In Anlehnung an BAG (kein Datum) Weleitungen für Röntgenanlagen und radioaktive Stoffe; DIN EN 60601-1; DIN EN 62353; Lärmschutz-Verordnung 814.41 (1986/2018); Medizinprodukteverordnung 812.213 (2001/2017); Strahlenschutzgesetz 814.50. (1991/2017); Strahlenschutzverordnung 814.501 (2017/2018); Verordnung des EDI über den Strahlenschutz bei medizinischen Röntgensystemen 814.542.1 (2017/2018)

Katalog-Inhalte Nicht-medizinische Supportleistungen - Bereich Infrastruktur

Fachbereich Betrieb & Instandhaltung – Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibungen

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Betrieb medizinisch mobiler Sachanlagen	1192.10	Kombination aller technischen, handwerklichen und administrativen Massnahmen, die gemäss Standards / Service Level Agreement(s) zum optimalen Betrieb der medizinisch mobilen Sachanlagen führen	Bereitstellung; Betrieb (Überwachen, Messen / Stellen / Regeln / Parametrieren, Verbrauchsmaterial nachfüllen, Verschleissteile ersetzen, Ablesen, Störungen nachverfolgen); Abnahme; Verwertung (Verkauf / Entsorgung) von, und Beratung betr. Mobilien und Anlagen, welche für den medizinischen Bereich eingesetzt werden			In Anlehnung an Hubbuch (2016) Normierung und Begriffe im Facility Management, S. 111; IFMA Schweiz (2007) Prozess- / Leistungsmodell im Facility Management (ProLeMo) S. 73; SN EN 13306:2010 (D) S. 6; SR 812.213 Medizinprodukteverordnung (2001/2017)
Instandhaltung medizinisch mobiler Sachanlagen	1990.10	Kombination aller technischen, handwerklichen und administrativen Massnahmen während des Lebenszyklus der medizinisch mobilen Sachanlagen, die dem Erhalt oder der Wiederherstellung ihres funktionsfähigen Zustands dient, sodass sie die geforderte Funktion erfüllen kann	Inspektion; Wartung / Service; finanztechnisch nicht aktivierbare Instandsetzungen / Reparaturen an allen medizinisch-technischen Geräten gemäss Medizinprodukteverordnung			In Anlehnung an Hubbuch (2016) Normierung und Begriffe im Facility Management S. 111; SN EN 13306:2010 (D) S. 5; Medizinprodukteverordnung SR 812.213 (2001/2017)
Instandhaltung nicht-medizinische mobile Sachanlagen	1193	Kombination aller technischen, handwerklichen und administrativen Massnahmen während des Lebenszyklus von nicht-medizinischen mobilen Sachanlagen, die dem Erhalt oder der Wiederherstellung dessen funktionsfähigen Zustands dient, sodass es die geforderte Funktion erfüllen kann	Mobiliar; Innenraumbegrü- nung; Kunstwerke; Signaletik; Raumschmuck	Siehe untergeordnete Leistungen	Lärmschutz	In Anlehnung an Lärmschutz-Verordnung 814.41 (1986/2018)
Instandhaltung Mobiliar	1430	Kombination aller technischen, handwerklichen und administrativen Massnahmen während des Lebenszyklus des Mobiliars, die dem Erhalt oder der Wiederherstellung dessen funktionsfähigen Zustands dient, sodass es die geforderte Funktion erfüllen kann	Bereitstellung für Umzugsmanagement; Instandhaltung und Pflege nicht-medizinischer mobiler Sachanlagen, welche für den nicht-medizinischen Bereich eingesetzt werden; Nicht-medizinische Betriebseinrichtungen und Geräte	Betrieb und Instandhaltung technische Gebäudeausrüstung (s. 1164, 1165); Sicherheitseinrichtungen (s. 2120); ICT (s. 2300); Fuhrparkmanagement (s. 2441)		In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 33; SN EN 13306:2010 (D) S. 5

Katalog-Inhalte Nicht-medizinische Supportleistungen - Bereich Infrastruktur

Fachbereich Betrieb & Instandhaltung – Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibungen

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Instandhaltung Innenraumbegründung	1431	Kombination aller technischen, handwerklichen und administrativen Massnahmen während des Lebenszyklus der Innenraumbegründung, die dem Erhalt oder der Wiederherstellung ihres funktionsfähigen Zustands dient, sodass sie die geforderte Funktion erfüllen kann	Pflege von Zimmerpflanzen und Blumenarrangements; Austausch alter Pflanzen und Blumenarrangements	Pflanzen auf Aussenflächen (s. 1210)		In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 33; SN EN 13306:2010 (D) S. 5
Instandhaltung Kunstwerke	1440	Kombination aller technischen, handwerklichen und administrativen Massnahmen während des Lebenszyklus der Kunstwerke, die dem Erhalt oder der Wiederherstellung ihres funktionsfähigen Zustands dient, sodass sie die geforderte Funktion erfüllen kann	Pflege von Gemälden, Skulpturen o. ä.	Allgemeiner Raumschmuck und Dekorationsarrangements (s. 1449.20); Beschaffung (s. 2550)		In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 33; SN EN 13306:2010 (D) S. 5
Instandhaltung Signaletik	1449.10	Kombination aller technischen, handwerklichen und administrativen Massnahmen während des Lebenszyklus der Signaletik, die dem Erhalt oder der Wiederherstellung ihres funktionsfähigen Zustands dient, sodass sie die geforderte Funktion erfüllen kann	Sämtliche Beschriftungen und Beschilderungen zur räumlichen Orientierung von Menschen; Pflege von Signaletik-Material und Aktualisierung Wegleitung			In Anlehnung an SN EN 13306:2010 (D) S. 5
Instandhaltung Raumschmuck	1449.20	Kombination aller technischen, handwerklichen und administrativen Massnahmen während des Lebenszyklus des Raumschmucks, die dem Erhalt oder der Wiederherstellung dessen funktionsfähigen Zustands dient, sodass er die geforderte Funktion erfüllen kann	Pflege von Raumschmuck und Dekorationen	Zimmerpflanzen und Blumenarrangements (s. 1431)		In Anlehnung an SN EN 13306:2010 (D) S. 5

Katalog-Inhalte Nicht-medizinische Supportleistungen - Bereich Infrastruktur

Fachbereich Betrieb & Instandhaltung – Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibungen

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Betrieb & Instandhaltung Aussenanlagen	1200	Betrieb und Instandhaltung von Grundstücken, Standorten, Parzellen, zusätzlichen Flächen und Parkplätzen	Grundstücke; Standorte; Parzellen; zusätzliche Flächen am Standort; Parkplätze	Siehe untergeordnete Leistungen	Definitionen von Aussenflächen s. GEFMA 812, SIAd0165, SIA416	In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 29-30; GEFMA (2011-03) Richtlinie GEFMA 812 Gliederungsstruktur für FM-Kosten im Gesundheitswesen; SIA D 0165:2000 Kennzahlen im Immobilienmanagement; SIA 416:2003 Flächen und Volumen von Gebäuden
Betrieb & Instandhaltung von Grundstücken, Standorten & Parzellen	1210	Bewirtschaftung, Gestaltung und Instandhaltung einer oder mehreren Grundstücksparzellen, auf denen sich ein oder mehrere Gebäude befinden sowie Nebengebäude und Lagermöglichkeiten, Strassen, Grünflächen und Untergrund-Infrastruktur vorhanden sein können	Bewirtschaftung, Gestaltung und Instandhaltung (Wartung, Inspektion) / finanztechnisch nicht aktivierbare Instandsetzung der Aussenanlage und des Aussen geländes, was im Wesentlichen Aussen-, Umgebungs- und Gartenarbeiten, Planung, Anpflanzung und Pflege von Bäumen, Blumen, Gräsern sowie Instandhaltung von Aussenflächen, Springbrunnen, Bordsteinen, Fusswegen, Gehsteigen, Entwässerungseinrichtungen und Einfriedungen umfasst; Herbst- und Winterdienst; (Therapie-) Tiergehege	Verwaltung (s. 1140); Verwaltung von Aussenanlagen (s. 1140); Abfallentsorgung (s. 1173); finanztechnisch aktivierbare Instandsetzungen, Sanierungen, Modernisierungen; Sicherheit (s. 2100)	Tierschutz	In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 29; Tierschutzverordnung 455.1 (2008/2018).
Betrieb & Instandhaltung von zusätzlicher Fläche am Standort	1220	Betrieb und Instandhaltung von sekundären Räumlichkeiten und Lagermöglichkeiten neben den genannten Gebäuden auf einer der Grundstücksparzellen, inkl. teilweise überdachte (überbaute) Konstruktionen	Betrieb und Instandhaltung von Konstruktionen und Wartungen, die die sekundäre Konstruktion unterstützen; Nebengebäude wie Trafostation, Pumpenhaus, gedeckte Raucherecke, Laderampe, etc.	Verwaltung (s. 1140); Verwaltung von Aussenanlagen (s. 1140); finanztechnisch aktivierbare Instandsetzungen, Sanierungen, Modernisierungen, Ver- und Entsorgung von Wasser & Strom (s. 1171); Sicherheit (s. 2100)		In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 29

Katalog-Inhalte Nicht-medizinische Supportleistungen - Bereich Infrastruktur

Fachbereich Betrieb & Instandhaltung – Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibungen

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Betrieb & Instandhaltung von Parkplätzen	1230	Betrieb und Instandhaltung von Gebäude(teilen), überdachten oder teilweise überdachten Konstruktionen und Flächen, die für das Parken von Fahrzeugen vorgesehen sind, einschliesslich Parkplätzen für Fahrräder, Mopeds, Autos, Boote, etc.	Wartung, Inspektion und finanztechnisch nicht aktivierbare Instandsetzungen von Konstruktionen und Zugangs- Sicherheits- und Schutzvorrichtungen; Parkier-Kassenverwaltung und Parkkontrollen; grosse ebenerdige und / oder doppelstöckige Parkplätze	Verwaltung (s. 1140); Verwaltung von Aussenanlagen (s. 1140); finanztechnisch aktivierbare Instandsetzungen, Sanierungen, Modernisierungen, Ver- und Entsorgung von Wasser & Strom (s. 1171); Sicherheit (s. 2100).	EN 15221-4 grenzt grosse ebenerdige und / oder doppelstöckige Parkplätze ab: um ein Benchmarking zu ermöglichen, wird empfohlen, diese als eigenständige Objekte und nicht als Teil der Aussenanlagen zu betrachten	In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 29
Help-Desk- & Hausmeisterdienste	1161	Betrieb eines Help-Desks (elektronisch, physisch) zur Kommunikation zwischen NutzerInn und der Organisation in Bezug auf Aufträge, Fehler, Beschwerden, Feedback, Dokumentation und Berichtswesen	Störungsmanagement, Zustandüberwachung, Einhalten der Hausordnung, Freihalten von Fluchtwegen, Beaufsichtigen von Dienstleistungspersonal (z. B. Schornsteinfeger), und Behörden	ICT-Helpdesk (s. 2360 ff.)		In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 26
Mieterausbau	1410	Finanztechnisch nicht aktivierbare Veränderungen eines Standortes (Grundstücks oder Gebäudes), um den Geschäftsbedürfnissen zu entsprechen		Anfängliche Ausbauaktivitäten, um die Fläche an die Bedürfnisse des Nutzers anzupassen (-> Projekt)		In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 32
Verrechnung Instandhaltungs- / Betriebsleistungen	1160.10	Abrechnung und interne oder externe Verrechnung der erbrachten Leistungen im Fachbereich Betrieb & Instandhaltung	Sicherstellung der Administration der nötigen Inhalte für die Verrechnung; Auslösen der Verrechnung; Überwachung und Sicherstellung der Begleichung / Ausführung			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle
Qualitätsmanagement Instandhaltungs- / Betriebsleistungen	1160.20	Umsetzung der Qualitätsmanagementstrategie im Fachbereich Betrieb & Instandhaltung	Qualitätsprüfung; Qualitätssicherung / Verbesserung; Massnahmen zur Erreichung der Qualitätsziele; Führen der Qualitätsdokumentation			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle

Katalog-Inhalte **Nicht-medizinische Supportleistungen - Bereich Infrastruktur**

Fachbereich Betrieb & Instandhaltung – Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibungen

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Qualitätsprüfung Instandhaltungs- / Betriebsleistungen	1160.21	Die Ergebnisse, Strukturen und Prozesse im Fachbereich Betrieb & Instandhaltung überwachen und im Hinblick auf Entwicklung und Erfolg resp. Probleme und Verbesserungsbedarf prüfen	Qualitätsaudits			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle
Qualitätssicherung / -verbesserung Instandhaltungs- / Betriebsleistungen	1160.22	Erkenntnisse aus der Qualitätsprüfung in Form von Ziel- oder Methoden Anpassungen integrieren resp. den Lern-Verbesserungs-Zyklus im Fachbereich Betrieb & Instandhaltung erweitern				In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle

Katalog-Inhalte Nicht-medizinische Supportleistungen - Bereich Infrastruktur

Fachbereich Flächenmanagement & -bereitstellung – Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibungen

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Flächenmanagement & -bereitstellung	1420	Optimierung und Planung von Fläche innerhalb des Standortes gemäss Asset- und Portfoliostrategie und Leistungsmessung als Basis für Verbesserungen	Flächenmanagement & -bereitstellungsplanung; Auftragsmanagement Flächenmanagement & -bereitstellung; Räumlichkeitenbereitstellung & -verwaltung; Liegenschaftenverwaltung; Internes Mietmanagement; Objektbuchhaltung & Arbeitsplatzbereitstellung; Verrechnung und Qualitätsmanagement der Flächenmanagement & -bereitstellungsleistungen	Internes Mietmanagement (s. 1140.30); Umzüge (s. 2430); Asset- und Portfoliostrategie (s. 9600 ff.); Siehe auch untergeordnete Leistungen		In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 32
Flächenmanagement & -bereitstellungsleistungsplanung	1420.01	Ziel(setzung) und Erfolgsfaktoren definieren und Vorbereitungen zur Umsetzung treffen für die Ausführung von Leistungen im Fachbereich Flächenmanagement & -bereitstellung				In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle
Auftragsmanagement Flächenmanagement & -bereitstellung	1420.02	Organisation und Koordination von Aufträgen im Fachbereich Flächenmanagement & -bereitstellung	Entgegennahme von Aufträgen; Klärung spezifischer Auftragsinhalte und -anforderungen; Koordination der Auftragsausführung; Auskunft über den Auftragsstatus; Sicherstellung der Kundenzufriedenheit			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle
Räumlichkeitenbereitstellung & -verwaltung	1100	Bereitstellung und Verwaltung von Leistungen im Zusammenhang mit bestehenden Räumlichkeiten	Liegenschaftenverwaltung; Arbeitsplatzbereitstellung	Leistung der Phasen vor und nach dem Betrieb (z. B. Planung, Bau, Rückbau)		In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 23

Katalog-Inhalte Nicht-medizinische Supportleistungen - Bereich Infrastruktur

Fachbereich Flächenmanagement & -bereitstellung – Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibungen

Leistungsbezeichnung	Leistungs-nr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Liegenschaftsverwaltung	1140	Verwaltung von Grundstücken und Immobilien	Liegenschaftsvermietung an Dritte; Liegenschaftenanmietung von Dritten; Internes Mietmanagement; Objektbuchhaltung; Handhabung von Gebühren; Steuern; sicherstellen von Versicherungen; Mietverwaltung usw. im Zusammenhang mit der Liegenschaft	Ausbau durch Nutzer, interne Umzüge (s. 2430); Portfolio-Optimierung (s. 9600); Siehe auch untergeordnete Leistungen		In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 25
Liegenschaftsvermietung an Dritte	1140.10	Vermietung von Liegenschaften an Dritte	Mietfläche ausschreiben, Mietverhandlung Vermietung führen, Mietverträge und Beilagen erstellen, Mietflächen abnehmen und übergeben, Mieterausbauten koordinieren und abnehmen, Vertragsanpassung Vermietung, Kündigung Mietvertrag, Mietzins-kasse, Heiz- / Nebenkosten-administration, Mieterbetreuung			In Anlehnung an IFMA Schweiz (2007) Prozess- / Leistungsmodell im Facility Management S. 13
Liegenschaftenanmietung von Dritten	1140.20	Anmieten von Liegenschaften von Dritten	Mietflächen suchen; Mietverhandlungen Anmiete führen; Mietvertragsentwurf prüfen; Mieterausbauten Anmiete koordinieren; Mietflächen ab- und übernehmen; Vertragsanpassungen Anmietung; Kündigung Anmietung; Mietzinszahlung			In Anlehnung an IFMA Schweiz (2007) Prozess- / Leistungsmodell im Facility Management S. 14
Internes Mietmanagement	1140.30	Verwaltung von internen Flächen	Verwaltung von Nutzflächen; Zuordnung von internen Mietenden; Ausarbeitung von Dienstleistungsvereinbarungen	Optimierung und Planung von Flächen (s. 1420); Asset- und Portfoliostrategie (s. 9600 ff.)		

Katalog-Inhalte Nicht-medizinische Supportleistungen - Bereich Infrastruktur

Fachbereich Flächenmanagement & -bereitstellung – Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibungen

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Objektbuchhaltung	1140.40	Bereitstellung und Führen der Objektbuchhaltung	Erfassen und Pflegen aller Bestandes- und Vertragsdaten; Führen von Liegenschaften-Konten; Erstellen von Abschlüssen (Miete, Mietnebenkosten, sonstige Kosten); Veranlassen und Überwachen der Zahlungsvorgänge / Mahnwesen			In Anlehnung an DIN 32736:2000 Gebäudemanagement Begriffe und Leistungen S. 7
Arbeitsplatzbereitstellung	1400	Nutzbare Arbeitsplätze und -flächen dort bereitstellen, wo Arbeiten ausgeführt werden, resp. werden sollen	Umsetzung Workplace Management Massnahmen	ICT-Arbeitsplatzbereitstellung (s. 2360 ff.); Umzugsmanagement (s. 2430)		In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 32; Chand (kein Datum) Workplace Re-Engineering in Hospital; Reijula & Ruohomäki (2018) Perception of hospital environment before and after relocation
Verrechnung Flächenmanagement & -bereitstellungsleistungen	1420.10	Abrechnung und interne oder externe Verrechnung der erbrachten Leistungen im Fachbereich Flächenmanagement & -bereitstellung	Sicherstellung der Administration der nötigen Inhalte für die Verrechnung; Auslösen der Verrechnung; Überwachung und Sicherstellung der Begleichung / Ausführung			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle
Qualitätsmanagement Flächenmanagement & -bereitstellungsleistungen	1420.20	Umsetzung der Qualitätsmanagementstrategie im Fachbereich Flächenmanagement & -bereitstellung	Qualitätsprüfung; Qualitätssicherung / Verbesserung; Massnahmen zur Erreichung der Qualitätsziele; Führen der Qualitätsdokumentation			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle
Qualitätsprüfung Flächenmanagement & -bereitstellungsleistungen	1420.21	Die Ergebnisse, Strukturen und Prozesse im Fachbereich Flächenmanagement & -bereitstellung überwachen und im Hinblick auf Entwicklung und Erfolg resp. Probleme und Verbesserungsbedarf prüfen	Qualitätsaudits			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle

Katalog-Inhalte **Nicht-medizinische Supportleistungen - Bereich Infrastruktur**
Fachbereich Flächenmanagement & -bereitstellung – Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibungen

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Qualitätssicherung / -verbesserung Flächenmanagement & -bereitstellungsleistungen	1420.22	Erkenntnisse aus der Qualitätsprüfung in Form von Ziel- oder Methoden Anpassungen integrieren resp. den Lern-Verbesserungs-Zyklus im Fachbereich Flächenmanagement & -bereitstellung erweitern				In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle

Katalog-Inhalte Nicht-medizinische Supportleistungen - Bereich Infrastruktur

Fachbereich Energieversorgung & Wasserver-/ -entsorgung - Übersicht

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Energieversorgung & Wasserver- / -entsorgung	1170	Versorgung mit Medien / Energie(trägern) und Wasserver- und -entsorgung	Energieversorgung & Wasserver- / -entsorgungsplanung; Auftragsmanagement Energieversorgung & Wasserver- / -entsorgung; Medienversorgung; Wasserver- und -entsorgung; Verrechnung und Qualitätsmanagement der Energieversorgung & Wasserver- / -entsorgungsleistungen	Siehe untergeordnete Leistungen		In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 28
Energieversorgung & Wasserver- / -entsorgungsleistungsplanung	1170.01	Ziel(setzung) und Erfolgsfaktoren definieren und Vorbereitungen zur Umsetzung treffen für die Ausführung von Leistungen im Fachbereich Energieversorgung & Wasserver- / -entsorgung				In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle
Auftragsmanagement Energieversorgung & Wasserver- / -entsorgung	1170.02	Organisation und Koordination von Aufträgen im Fachbereich Energieversorgung & Wasserver- / -entsorgung	Entgegennahme von Aufträgen; Klärung spezifischer Auftragsinhalte und -anforderungen; Koordination der Auftragsausführung; Auskunft über den Auftragsstatus; Sicherstellung der Kundenzufriedenheit			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle
Medienversorgung	1171	Bereitstellung von Energieträgern (Elektrizität, Erdölprodukte, Erdgas, Kohle, Fernwärme, Holzenergie, übrige erneuerbare Energien)	Alle Energieträger zur Wärme-, Kälte- und Stromerzeugung inkl. Energiespeicherung und eigene Photovoltaikanlagen; CO2 für Küche; Gasversorgung; Druckluft	Instandhaltung und Betrieb der dazugehörigen Infrastruktur (s. 1160); Entsorgung von Wertstoffen (s. 1173); Beschaffung (s. 2550 ff.); medizinische Gase (s. 2551.11)		In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 28

Katalog-Inhalte Nicht-medizinische Supportleistungen - Bereich Infrastruktur

Fachbereich Energieversorgung & Wasserver-/ -entsorgung - Übersicht

Leistungsbezeichnung	Leistungs-nr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Wärmebereitstellung	1171.10	Bereitstellung von Raumwärme (für statische Heizung und Lüftung); Warmwasser; Prozesswärme (für gewerbliche Arbeitsprozesse; Küche und Sterilisation); Dampf (für Sterilisation, Küche, Befeuchtung); Wärmerückgewinnung (inkl. Wärmeerzeugung, Verteilung, Abgabe, ggf. Wärme-Speicherung, Zirkulation, Hygienemassnahmen, Steuerung)	Energie für die Bereitstellung von Raumwärme, Warmwasser, Prozesswärme, wie z. B. Brennstoffe, Fernwärme, Abwärme, Umweltwärme, elektrische Energie	Instandhaltung und finanztechnisch nicht aktivierbare Verbesserungen der zugehörigen Infrastruktur (s. 1160 ff.); Hilfeenergie (Strom) für Umwälzung, Steuerung sowie Heizkissen, Wärmedecken, Wärmeschränke (s. 1171.30); finanztechnisch aktivierbare Verbesserungen der dazugehörigen Infrastruktur (-> Projekt); Beschaffung (s. 2550 ff.)		
Kältebereitstellung	1171.20	Bereitstellung von Klimakälte (für Raumklimatisierung und Kühlung von Spezialräumen, Serverräumen) und gewerblicher Kälte (für Küche, Restaurant und Medikamentenaufbewahrung) (je inkl. Kälteerzeugung, Verteilung, Abgabe, ggf. Kälte-Speicherung, inkl. Rückkühlung, Steuerung)	Energie für die Bereitstellung von Klimakälte und gewerblicher Kälte, wie z. B. elektrische Energie, Fernwärme, Umweltwärme / Free-Cooling	Instandhaltung und finanztechnisch nicht aktivierbare Verbesserungen der zugehörigen Infrastruktur (s. 1160 ff.); Strom für Kühlschränke (s. 1171.30); finanztechnisch aktivierbare Verbesserungen der dazugehörigen Infrastruktur (-> Projekt); Beschaffung (s. 2550 ff.)		
Strombereitstellung	1171.30	Bereitstellung von elektrischer Energie für Beleuchtung (Innen- und Aussenbeleuchtung); Hilfeenergie Heizung; Lüftung; ICT (für Unterhaltungsgeräte, Informations- und Kommunikationsgeräte, Server etc.); fest installierte Apparate; gesteckte Apparate sowie sonstige Stromverbraucher (Aufzüge, Antriebe, Prozesse etc.)	Innen- und Aussenbeleuchtung; Notstromversorgung; Unterhaltungselektronik; Reinraum-Luftaufbereitung	Instandhaltung und finanztechnisch nicht aktivierbare Verbesserungen der zugehörigen Infrastruktur (s. 1160 ff.); Strom für Wärme- und Kälteerzeugung (s. 1171.10, 1171.20); finanztechnisch aktivierbare Verbesserungen der dazugehörigen Infrastruktur (-> Projekt); Beschaffung (s. 2550 ff.)		
Wasserver- & -entsorgung	1172	Wasserversorgung; Abwasseraufbereitung und -entsorgung	Kaltwasser; Trinkwasser; ev. Regen- oder Grauwasser; Wasseraufbereitung / Osmose für Labor, Reinigung etc.	Energie für die Bereitstellung von Warmwasser (s. 1171.10)		In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 28

Katalog-Inhalte Nicht-medizinische Supportleistungen - Bereich Infrastruktur

Fachbereich Energieversorgung & Wasserver-/ -entsorgung - Übersicht

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Abwasseraufbereitung & -entsorgung	1172.10	Aufbereitung und Entsorgung von Abwasser	Schmutzabwasser; Regenabwasser; Abwasserbehandlung, wie z. B. Fettabscheider, Koaleszenzabscheider, Abklinganlage	Instandhaltung, Betrieb und finanztechnisch nicht aktivierbare Verbesserungen der zugehörigen Infrastruktur (s. 1160 ff.); finanztechnisch aktivierbare Verbesserungen der dazugehörigen Infrastruktur (-> Projekt); Beschaffung (s. 2550 ff.)	Gewässerschutz	In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 28; Bundesgesetz über den Schutz der Gewässer (814.20 (1991/2017))
Verrechnung Energieversorgung & Wasserver- / -entsorgungsleistungen	1170.10	Abrechnung und interne oder externe Verrechnung der erbrachten Leistungen im Fachbereich Energieversorgung & Wasserver- / -entsorgung	Sicherstellung der Administration der nötigen Inhalte für die Verrechnung; Auslösen der Verrechnung; Überwachung und Sicherstellung der Begleichung / Ausführung			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle
Qualitätsmanagement Energieversorgung & Wasserver- / -entsorgungsleistungen	1170.20	Umsetzung der Qualitätsmanagementstrategie im Fachbereich Energieversorgung & Wasserver- / -entsorgung	Qualitätsprüfung; Qualitätssicherung / Verbesserung; Massnahmen zur Erreichung der Qualitätsziele; Führen der Qualitätsdokumentation			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle
Qualitätsprüfung Energieversorgung & Wasserver- / -entsorgungsleistungen	1170.21	Die Ergebnisse, Strukturen und Prozesse im Fachbereich Energieversorgung & Wasserver- / -entsorgung überwachen und im Hinblick auf Entwicklung und Erfolg resp. Probleme und Verbesserungsbedarf prüfen	Qualitätsaudits			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle
Qualitätssicherung / -verbesserung Energieversorgung & Wasserver- / -entsorgungsleistungen	1170.22	Erkenntnisse aus der Qualitätsprüfung in Form von Ziel- oder Methoden Anpassungen integrieren resp. den Lern-Verbesserungs-Zyklus im Fachbereich Energieversorgung & Wasserver- / -entsorgung erweitern				In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle

<h2>Strategische Managementleistungen</h2> <p>Nachhaltigkeit Lebenszyklusplanung/ Life-Cycle Engineering; Umweltmgmt.system; Energiengmt.; Umweltschutzaktivitäten</p> <p>Qualitätsmanagement Qualitätsmgmt.strategie; Normen- & Richtliniendefinition; Prozess-; Struktur-/Potenzial-; Ergebnisqualitätsmgmt.</p> <p>Risikomanagement Risikomgmt.strategie; Dispositiv Besondere Lagen; Fehlermgmt.</p>	<p>Corporate Identity Corporate Identity-Strategie</p> <p>Ressourcen-/ Sourcingmanagement Strategisches Ressourcenmgmt.; Preis-/Verhandlungsgestaltungsstrategie; Innovationsförderung</p>	<p>Asset-/Portfoliomanagement Geschäftsmodellentwicklungs-; Finanzierungs-; Investment-; Portfolio-; Multirojektmgmt.-/Projektportfoliomgmt.- & Programm-Mgmt.-; Kooperationen-; F & E -strategie</p> <p>ICT-Management ICT-Mgmt.strategie</p>		
<h2>Management Supportleistungen</h2> <p>Finanzen & Controlling Externes Rechnungswesen/ Finanzbuchhaltung; Internes Rechnungswesen/Controlling, Berichtswesen</p> <p>Personalwesen/HRM Personalverw.; -planung; -controlling; -beschaffung; -entlassung; -mgmt.; Mitarbeitendenbeurteilung/-befragungen; Personelle Aus- & Weiterbildung</p> <p>Rechtsberatung & Vertragsmanagement Rechtsberatung; Patent- & Urheberrechtebetreuung; Versicherungsdienstl.; Vertragsmgmt.; Vertretung vor Gerichten und Behörden</p> <p>Marketing & Kommunikation Marketing- und Komm.dienstl.</p> <p>Sekretariatsdienstleistungen Sekretariatsdienste; Übersetzungen; Reprographie; Reisedienstl.</p>		<h2>ICT-Services</h2> <p>ICT-Arbeitsplatz-Services Elektron. Arbeitsplatz-; Telefonie/(Smart) Device-Serv.</p> <p>Medizinische Geschäftsprozess-Applikationen-Services (KIS) Patientendossierverw.-/dokum.; Diagnostische Appl.-Serv.; Patientenbez. Ressourcenplanungsappl.-Serv.; Med./therap./pfl. Entscheidungsunterst.appl.-Serv.</p> <p>Nicht-medizinische Management & Support-Applikationen-Services Strat. Mgmt-Entscheidungsunterst.appl.-Serv.; ERP Appl.-Serv.</p>	Projektmanagement	
<h2>Nicht-medizinische Supportleistungen</h2> <p style="text-align: center;">Taktisches Ressourcenmanagement</p> <p>Logistik</p> <p>Beschaffung Internes Bestellwesen; Operative & taktische Beschaffung</p> <p>Lager Wareneingangskontrolle; Lagerbe- wirtschaftung; Kommissionierung</p> <p>Transportleistungen & Bereitstellung Externe/Interne Personentransport- dienste; Warentransport & -distribution; Postdienste; Umzüge; Fuhrparkmgmt.</p> <p>Entsorgung & Recycling</p> <p>Infrastruktur</p> <p>Betrieb & Instandhaltung Nicht-/medizinische im-/mobile Sach- anlagen & Aussenflächen; Help-Desk- & Hausmeisterdienste; Mieterausbau</p> <p>Flächenmanagement & -bereitstellung Räumlichkeitenbereitstellung & -verw.; Liegenschaftsverw.; Arbeitsplatz- bereitstellung</p> <p>Energieversorgung & Wasserver- / -entsorgung</p>		<p>Hotellerie</p> <p>Verpflegung Patienten-/Bewohner-; Personal- & Gästeverpfl.; Verpflegungsautomaten; Externes-/Eventcatering</p> <p>Textilversorgung Wäschereileistungen & Instandsetzung Patienten-; Bewohner-; Betriebs-; Spezial- wäsche; Berufskleidung & Spezialwäsche; Wäscheservice für Dritte</p> <p>Unterkunftsverwaltung & Betrieb Liegenschaften Personal-/Gästeunterk.; Patienten-/ Gästehotel; Pikettzimmer</p> <p>Hotelleriedienstleistungen Divers Empfangs- & Kontaktdienste; Garderobe; Eventmgmt.; Eigenbetrieb Kioske & Shops; Kinderbetreuung; Nicht-med. Patientenbe- treuung; Nicht-med. Mediathek & Archivierung</p>		Projektmanagement
<p>Hygiene, Safety & Security</p> <p>Reinigung & Desinfektion Unterhalts-; Zwischen-; Grund-; Spezialreinigung</p> <p>Aufbereitung von Medizin- produkten Sterilisationsdienstl.</p> <p>Safety Arbeitssicherheit & Gesundheitsschutz</p> <p>Security Personen-; Brand-; Objekt-; Informationsschutz</p>				

Katalog-Inhalte **Nicht-medizinische Supportleistungen - Bereich Hygiene, Safety & Security - Übersicht**

Leistungsbezeichnung	Leistungs- nr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare- Branche (HC)	Quelle(n)
Hygiene, Safety & Security	1300.90	Hygiene und Sicherheit	Reinigung & Desinfektion; Aufbereitung von Medizinprodukten; Safety; Security	Siehe untergeordnete Leistungen		In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 35; Gerber (2016) LemoS 3.0 – Leistungszuordnungsmodell für nicht-medizinische Supportleistungen in Spitälern angepasst an neue Erkenntnisse

Katalog-Inhalte Nicht-medizinische Supportleistungen - Bereich Hygiene, Safety & Security

Fachbereich Reinigung & Desinfektion - Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibung

Leistungsbezeichnung	Leistungs-nr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Reinigung & Desinfektion	1300	Reinigen und desinfizieren von Flächen	Unterhaltsreinigung; Zwischenreinigung; Grundreinigung; Spezialreinigung		In Küchen sind zusätzlich die Bestimmungen betr. Lebensmittelhygiene zu beachten	In Anlehnung an SN EN 15221-1:2011 (D) S. 31
Reinigungs- & Desinfektionsplanung	1300.01	Ziel(setzung) und Erfolgsfaktoren definieren und Vorbereitungen zur Umsetzung treffen für die Ausführung von Leistungen im Fachbereich Reinigung & Desinfektion				In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle
Auftragsmanagement Reinigung & Desinfektion	1300.02	Organisation und Koordination von Aufträgen im Fachbereich Reinigung & Desinfektion	Entgegennahme von Aufträgen; Klärung spezifischer Auftragsinhalte und -anforderungen; Koordination der Auftragsausführung; Auskunft über den Auftragsstatus; Sicherstellung der Kundenzufriedenheit			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle
Unterhaltsreinigung (routinemässige Reinigung)	1310	In regelmässigen Zeitabständen erfolgende Entfernung des laufend anfallenden Schmutzes und der Abfälle sowie die laufende Pflege der Bodenbeläge und anderer Oberflächen	Kontroll- / Sichtreinigung; Unterhaltsreinigung patientennahe und patientenferner Flächen			In Anlehnung an SN EN 15221-1:2011 (D) S. 31; fmpo et al. (kein Datum) Terminologie der Reinigung S. 3
Unterhaltsreinigung patientennahe Flächen	1310.10	Vollflächige oder punktuelle Unerhaltsreinigung von patientennahen Flächen mit oder ohne beabsichtigte Abtötung / Inaktivierung von Mikroorganismen (Desinfektion)	Reinigung von Isolationszimmern auf Abteilungen			In Anlehnung an Kommission für Krankenhaushygiene und Infektionsprävention beim Robert Koch-Institut (2004) Anforderungen an die Hygiene bei der Reinigung und Desinfektion von Flächen; RAL-GZ 903 (2015) Gebäudereinigung im Gesundheitswesen - Gütesicherung

Katalog-Inhalte Nicht-medizinische Supportleistungen - Bereich Hygiene, Safety & Security

Fachbereich Reinigung & Desinfektion - Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibung

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Unterhaltsreinigung patientenferne Flächen	1310.20	Vollflächige oder punktuelle Unterhaltsreinigung von patientenfernen Flächen mit oder ohne beabsichtigte Abtötung / Inaktivierung von Mikroorganismen (Desinfektion)				In Anlehnung an Kommission für Krankenhaushygiene und Infektionsprävention beim Robert Koch-Institut (2004) Anforderungen an die Hygiene bei der Reinigung und Desinfektion von Flächen; RAL-GZ 903 (2015) Gebäudereinigung im Gesundheitswesen - Gütesicherung
Zwischenreinigung (periodische werterhaltende Reinigung)	1330	Intensivere, über die Unterhaltsreinigung hinausgehende, oft unregelmässig durchgeführte Reinigungs- und Pflegearbeiten	Zwischenreinigung patientennahe und patientenferner Flächen			In Anlehnung an fmpro et al. Terminologie der Reinigung (kein Datum) S. 2 - 3
Zwischenreinigung patientennahe Flächen	1330.10	Vollflächige oder punktuelle Zwischenreinigung von patientennahen Flächen mit oder ohne beabsichtigte Abtötung / Inaktivierung von Mikroorganismen (Desinfektion)				In Anlehnung an Kommission für Krankenhaushygiene und Infektionsprävention beim Robert Koch-Institut (2004) Anforderungen an die Hygiene bei der Reinigung und Desinfektion von Flächen; RAL-GZ 903 (2015) Gebäudereinigung im Gesundheitswesen - Gütesicherung
Zwischenreinigung patientenferne Flächen	1330.20	Vollflächige oder punktuelle Zwischenreinigung von patientenfernen Flächen mit oder ohne beabsichtigte Abtötung / Inaktivierung von Mikroorganismen (Desinfektion)				In Anlehnung an Kommission für Krankenhaushygiene und Infektionsprävention beim Robert Koch-Institut (2004) Anforderungen an die Hygiene bei der Reinigung und Desinfektion von Flächen; RAL-GZ 903 (2015) Gebäudereinigung im Gesundheitswesen - Gütesicherung
Grundreinigung	1340	Intensive Reinigung mit dem Ziel, nach Bedarf alte, abgenützte Pflegefilme und sämtliche Schmutzrückstände gründlich zu entfernen und neue Schutzbehandlungen aufzutragen	Grundreinigung patientennahe und patientenferner Flächen			In Anlehnung an fmpro et al. (kein Datum) Terminologie der Reinigung S. 3

Katalog-Inhalte **Nicht-medizinische Supportleistungen - Bereich Hygiene, Safety & Security**

Fachbereich Reinigung & Desinfektion - Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibung

Leistungsbezeichnung	Leistungsnummer / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Grundreinigung patientennahe Flächen	1340.10	Vollflächige oder punktuelle Grundreinigung von patientennahen Flächen mit oder ohne beabsichtigte Abtötung / Inaktivierung von Mikroorganismen (Desinfektion)				In Anlehnung an Kommission für Krankenhaushygiene und Infektionsprävention beim Robert Koch-Institut (2004) Anforderungen an die Hygiene bei der Reinigung und Desinfektion von Flächen; RAL-GZ 903 (2015) Gebäudereinigung im Gesundheitswesen - Gütesicherung
Grundreinigung patientenferne Flächen	1340.20	Vollflächige oder punktuelle Grundreinigung von patientenfernen Flächen mit oder ohne beabsichtigte Abtötung / Inaktivierung von Mikroorganismen (Desinfektion)				In Anlehnung an Kommission für Krankenhaushygiene und Infektionsprävention beim Robert Koch-Institut (2004) Anforderungen an die Hygiene bei der Reinigung und Desinfektion von Flächen; RAL-GZ 903 (2015) Gebäudereinigung im Gesundheitswesen - Gütesicherung
Spezialreinigung (Sonderreinigung)	1320	Objektspezifische erteilte (Sonder-) Reinigungsaufträge aufgrund besonderer Ereignisse oder bei Bedarf an Spezialkenntnissen	Spezielle Auftragsreinigung nicht-desinfizierend; Sonderdesinfektionsmassnahmen; Bettenreinigung; Fenster- und Fassadenreinigung; Reinigung & Desinfektion High Risk Bereiche		Vergl. zu SN EN: Spitalspezifische Definition von „Allgemeine Beschreibung“, Leistungs- und spitalspezifische Definition von „Inbegriffen“ und „Nicht inbegriffen“	In Anlehnung an SN EN 15221-1:2011 (D) S. 31; fmpo (kein Datum) Terminologie der Reinigung S. 3
Spezielle Auftragsreinigung nicht-desinfizierend	1320.10	Objektspezifisch erteilter (Sonder-) Reinigungsauftrag nicht-desinfizierend				In Anlehnung an Kommission für Krankenhaushygiene und Infektionsprävention beim Robert Koch-Institut (2004) Anforderungen an die Hygiene bei der Reinigung und Desinfektion von Flächen; RAL-GZ 903 (2015) Gebäudereinigung im Gesundheitswesen - Gütesicherung

Katalog-Inhalte Nicht-medizinische Supportleistungen - Bereich Hygiene, Safety & Security

Fachbereich Reinigung & Desinfektion - Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibung

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Sonderdesinfektionsmassnahmen	1320.20	Aufgrund besonderer Ereignisse erteilte Desinfektionsaufträge	Vollflächige oder punktuelle Desinfektion oder desinfizierende Reinigung von Flächen sowie Handkontaktflächen (Schalter, Tür- und Schrankgriffe, Handläufe) bei Ausbrüchen oder anderen speziellen Ereignissen / Entseuchung			In Anlehnung an Kommission für Krankenhaushygiene und Infektionsprävention beim Robert Koch-Institut (2004) Anforderungen an die Hygiene bei der Reinigung und Desinfektion von Flächen; RAL-GZ 903 (2015) Gebäudereinigung im Gesundheitswesen - Gütesicherung
Bettenreinigung	1320.30	Dezentrale Reinigung und Desinfektion von Betten		Zentrale Aufbereitung / Sterilisation von Betten als Medizinprodukt (s. 1390.91)		
Fenster- & Fassadenreinigung	1320.40	Reinigung von Fenstern und Fassaden				
Reinigung & Desinfektion High Risk Bereiche	1320.50	Reinigung und Desinfektion von Flächen und Einrichtungen in Eingriffsräumen und Intensivstationen	OP Zwischen- und Endreinigung	Reinigung von Isolationszimmern auf Abteilungen		In Anlehnung an fmpro et al. Terminologie der Reinigung S. 4
Verrechnung Reinigungs- & Desinfektionsleistungen	1300.10	Abrechnung und interne oder externe Verrechnung der erbrachten Leistungen im Fachbereich Reinigung & Desinfektion	Sicherstellung der Administration der nötigen Inhalte für die Verrechnung; Auslösen der Verrechnung; Überwachung und Sicherstellung der Begleichung / Ausführung			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle
Qualitätsmanagement Reinigungs- & Desinfektionsleistungen	1300.20	Umsetzung der Qualitätsmanagementstrategie im Fachbereich Reinigung & Desinfektion	Qualitätsprüfung; Qualitätssicherung / Verbesserung; Massnahmen zur Erreichung der Qualitätsziele; Führen der Qualitätsdokumentation			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle
Qualitätsprüfung Reinigungs- & Desinfektionsleistungen	1300.21	Die Ergebnisse, Strukturen und Prozesse im Fachbereich Reinigung & Desinfektion überwachen und im Hinblick auf Entwicklung und Erfolg resp. Probleme und Verbesserungsbedarf prüfen	Qualitätsaudits			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle

Katalog-Inhalte **Nicht-medizinische Supportleistungen - Bereich Hygiene, Safety & Security**
Fachbereich Reinigung & Desinfektion - Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibung

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Qualitätssicherung / -verbesserung Reinigungs- & Desinfektionsleistungen	1300.22	Erkenntnisse aus der Qualitätsprüfung in Form von Ziel- oder Methoden Anpassungen integrieren resp. den Lern-Verbesserungs-Zyklus im Fachbereich Reinigung & Desinfektion erweitern				In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle

Katalog-Inhalte Nicht-medizinische Supportleistungen - Bereich Hygiene, Safety & Security

Fachbereich Aufbereitung von Medizinprodukten - Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibung

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Aufbereitung von Medizinprodukten	1390.90	Vorbereitung (z. B. Vorbehandeln, Sammeln, Vorreinigen, Zerlegen), Prüfung auf Sauberkeit und Unversehrtheit, Pflege und Instandsetzung, Funktionsprüfung (und je nach Erfordernis Kennzeichnung, Verpackung und Sterilisation) und Freigabe von Medizinprodukten	Sonderabfälle; Vorreinigung; Reinigung / Desinfektion; Kontrolle der Sauberkeit und Funktionsprüfung; Verpackung; Sterilisation von Medizinprodukten; Planung und Auftragsmanagement Aufbereitung von Medizinprodukten; Sterilisationsdienstleistungen; Verrechnung und Qualitätsmanagement der Aufbereitung von Medizinprodukteleistungen	Siehe untergeordnete Leistungen	Bei Ausführung zu berücksichtigen: Heilmittelgesetz; Medizinprodukteverordnung	In Anlehnung an Bundesgesetz über Arzneimittel und Medizinprodukte 812.21 (2000/2018); Cavin et al. (2016) Gute Praxis zur Aufbereitung von Medizinprodukten – Für Gesundheitseinrichtungen, die Medizinprodukte aufbereiten; Medizinprodukteverordnung 812.213 (2001/2017); Mittel- und Gegenständeliste 832.112.31 (2018); Robert Koch-Institut (2012) Anforderungen an die Hygiene bei der Aufbereitung von Medizinprodukten
Leistungsplanung Aufbereitung von Medizinprodukten	1390.93	Ziel(setzung) und Erfolgsfaktoren definieren und Vorbereitungen zur Umsetzung treffen für die Ausführung von Leistungen im Fachbereich Aufbereitung Medizinprodukte				In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle
Auftragsmanagement Aufbereitung von Medizinprodukten	1390.94	Organisation und Koordination von Aufträgen im Fachbereich Aufbereitung Medizinprodukte	Entgegennahme von Aufträgen; Klärung spezifischer Auftragsinhalte und -anforderungen; Koordination der Auftragsausführung; Auskunft über den Auftragsstatus; Sicherstellung der Kundenzufriedenheit			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle
Sterilisationsdienstleistungen	1390.91	Aufbereitung von sterilen Medizinprodukten	Validierung der Sterilisationsverfahren; Routinekontrollen bei Sterilisationsprozessen; Freigabe der Sterilisationscharge; Sterilisationsdossier; zentrale Bettenaufbereitung	Dezentrale Bettenreinigung (s. 1320.30)	Speziell für HC: Bei Ausführung zu berücksichtigen: Heilmittelgesetz; Medizinprodukteverordnung	In Anlehnung an Cavin et al. (2016) Gute Praxis zur Aufbereitung von Medizinprodukten – Für Gesundheitseinrichtungen, die Medizinprodukte aufbereiten S. 44 ff.
Verrechnung Aufbereitung von Medizinprodukten	1390.95	Abrechnung und interne oder externe Verrechnung der erbrachten Leistungen im Fachbereich Aufbereitung Medizinprodukte	Sicherstellung der Administration der nötigen Inhalte für die Verrechnung; Auslösen der Verrechnung; Überwachung und Sicherstellung der Begleichung / Ausführung			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle

Katalog-Inhalte **Nicht-medizinische Supportleistungen - Bereich Hygiene, Safety & Security**
Fachbereich Aufbereitung von Medizinprodukten - Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibung

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Qualitätsmanagement Aufbereitung von Medizinprodukten	1390.96	Umsetzung der Qualitätsmanagementstrategie im Fachbereich Aufbereitung Medizinprodukte	Qualitätsprüfung; Qualitätssicherung / Verbesserung; Massnahmen zur Erreichung der Qualitätsziele; Führen der Qualitätsdokumentation			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle
Qualitätsprüfung Aufbereitung von Medizinprodukten	1390.97	Die Ergebnisse, Strukturen und Prozesse im Fachbereich Aufbereitung Medizinprodukte überwachen und im Hinblick auf Entwicklung und Erfolg resp. Probleme und Verbesserungsbedarf prüfen	Qualitätsaudits			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle
Qualitätssicherung / -verbesserung Aufbereitung von Medizinprodukten	1390.98	Erkenntnisse aus der Qualitätsprüfung in Form von Ziel- oder Methoden Anpassungen integrieren resp. den Lern-Verbesserungs-Zyklus im Fachbereich Aufbereitung Medizinprodukte erweitern				In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle

Katalog-Inhalte Nicht-medizinische Supportleistungen - Bereich Hygiene, Safety & Security

Fachbereich Safety – Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibung

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Safety	2110	Sicherstellen von Gesundheitsschutz und Arbeitssicherheit	Safetyplanung; Auftragsmanagement Safety; Arbeitssicherheit; Arbeitsmedizinische Leistungen; Verrechnung und Qualitätsmanagement der Safetyleistungen	Security / Sicherheitsdienste (s. 2120)		In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 35
Safetyleistungsplanung	2110.01	Ziel(setzung) und Erfolgsfaktoren definieren und Vorbereitungen zur Umsetzung treffen für die Ausführung von Leistungen im Fachbereich Safety				In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle
Auftragsmanagement Safety	2110.02	Organisation und Koordination von Aufträgen im Fachbereich Safety	Entgegennahme von Aufträgen; Klärung spezifischer Auftragsinhalte und -anforderungen; Koordination der Auftragsausführung; Auskunft über den Auftragsstatus; Sicherstellung der Kundenzufriedenheit			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle
Sicherstellung von Arbeitssicherheit	2111	Bewahrung der Sicherheit an den Arbeitsplätzen				
Sicherstellung von Arbeitssicherheit & Gesundheitsschutz am / im / um das Gebäude	2111.10	Sicherstellen von Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz am / im / um das Gebäude	Vermeiden von Stolperstellen und Rutschgefahr; Sichern von Glasuren; Sicherstellen von Fluchtwegen und Notausgängen; Sichern von Reinigungspersonal und Technischem Dienst bei gefährdenden Arbeitssätzen; Zur Verfügung stellen von zumutbarer persönlicher Schutzausrüstung			In Anlehnung EKAS (2012) Gefährdungsermittlung S. 7-8

Katalog-Inhalte Nicht-medizinische Supportleistungen - Bereich Hygiene, Safety & Security

Fachbereich Safety – Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibung

Leistungsbezeichnung	Leistungs-nr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Sicherstellung von Arbeitssicherheit & Gesundheitsschutz bei Arbeitsplätzen & Einrichtungen	2111.20	Sicherstellen von Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz bei Arbeitsplätzen und Einrichtungen	Vermeidung von Blendung / Reflexionen an Bildschirmarbeitsplätzen; Reduktion von Belastungen durch Fotokopierer/Laserdrucker; Berücksichtigung von Ergonomie Aspekten; Sicherung von Mobiliar und elektrischen, unter Spannung stehenden Teilen; Optimierung von Raumklima (Lüftung, Klimaanlage, Heizung, Luftfeuchtigkeit, Zugluft)		Wegleitung zu Verordnungen 3 und 4 zum Arbeitsgesetz, SECO	In Anlehnung an EKAS (2012) Gefährdungsermittlung S. 9-10; SECO (2018) Wegleitung zu den Verordnungen 3 und 4 zum Arbeitsgesetz
Sicherstellung von Arbeitssicherheit & Gesundheitsschutz durch Mensch, Verhalten & Belastungen	2111.30	Sicherstellen von Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz durch Mensch, Verhalten und Belastungen	Vermeiden von dauernder sitzender Tätigkeit; Störfaktoren; Lärm; Gerüchen und Rauch; Aggressivität bei Kunden- / Patientenkontakt; Vereinsamung von allein arbeitenden Personen; Sicherstellen von Steighilfen und korrektem Verhalten bei Heben und Tragen von Lasten		Verordnung über die Unfallverhütung, Abschnitt: Arbeitsumgebung	In Anlehnung an EKAS (2012) Gefährdungsermittlung S. 11; Verordnung über die Verhütung von Unfällen und Berufskrankheiten 832.30 (1983/2018)
Sicherstellung von Arbeitssicherheit & Gesundheitsschutz durch Arbeitsorganisation & Sonderschutz	2111.40	Sicherstellen von Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz durch Arbeitsorganisation und Sonderschutz	Sicherstellen der Einhaltung von Arbeitszeiten; Pausen; Ruhezeiten durch geeignete Schichtsysteme; Sonderschutzbestimmungen bei Mutterschaft und für Jugendliche resp. Auszubildende; Reduktion von Stress und Optimierung der Arbeitsorganisation; Schutz vor Mobbing und sexuellen Belästigungen; korrekter Umgang mit Mitarbeitenden-Überwachung		Arbeitsgesetz Arbeits- und Ruhezeit; Sonderschutzvorschriften Unfallverhütung; Verordnung über die Unfallverhütung Abschnitt Arbeitsorganisation	In Anlehnung an Bundesgesetz über die Arbeit in Industrie, Gewerbe und Handel 822.11. (1964/2013); EKAS (2012) Gefährdungsermittlung S. 12-13; Verordnung über die Verhütung von Unfällen und Berufskrankheiten 832.30 (1983/2018)

Katalog-Inhalte Nicht-medizinische Supportleistungen - Bereich Hygiene, Safety & Security

Fachbereich Safety – Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibung

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Arbeitsmedizinische Leistungen	2112	Sicherstellung der Gesundheit und des Wohlergehens des Personals	Gesundheitsversorgung (Betriebsarzt, Physio- oder manuelle Therapeutinnen); sichere Arbeitspraktiken; Firmenrichtlinien in Bezug auf Gesundheits- und Wellness-Einrichtungen und besondere/s Essen und Getränke			In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 36
Verrechnung Safetyleistungen	2110.10	Abrechnung und interne oder externe Verrechnung der erbrachten Leistungen im Fachbereich Safety	Sicherstellung der Administration der nötigen Inhalte für die Verrechnung; Auslösen der Verrechnung; Überwachung und Sicherstellung der Begleichung / Ausführung			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle
Qualitätsmanagement Safetyleistungen	2110.20	Umsetzung der Qualitätsmanagementstrategie im Fachbereich Safety	Qualitätsprüfung; Qualitätssicherung / Verbesserung; Massnahmen zur Erreichung der Qualitätsziele; Führen der Qualitätsdokumentation			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle
Qualitätsprüfung Safetyleistungen	2110.21	Die Ergebnisse, Strukturen und Prozesse im Fachbereich Safety überwachen und im Hinblick auf Entwicklung und Erfolg resp. Probleme und Verbesserungsbedarf prüfen	Qualitätsaudits			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle
Qualitätssicherung / -verbesserung Safetyleistungen	2110.22	Erkenntnisse aus der Qualitätsprüfung in Form von Ziel- oder Methoden Anpassungen integrieren resp. den Lern-Verbesserungs-Zyklus im Fachbereich Safety erweitern				In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle

Katalog-Inhalte Nicht-medizinische Supportleistungen - Bereich Hygiene, Safety & Security

Fachbereich Security - Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibungen

Leistungsbezeichnung	Leistungs-nr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Security	2120	Sicherheitsdienste; Schutz der Menschen und der Vermögenswerte; Sicherstellung und Gewährleistung der Sicherheit	Securityplanung; Auftragsmanagement Security; Personenschutz; Brandschutz; Informationsschutz; Verrechnung und Qualitätsmanagement der Securityleistungen	Safety / Gesundheitsschutz und Arbeitssicherheit (s. 2110 ff.)		In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 36
Securityleistungsplanung	2120.01	Ziel(setzung) und Erfolgsfaktoren definieren und Vorbereitungen zur Umsetzung treffen für die Ausführung von Leistungen im Fachbereich Security				In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle
Auftragsmanagement Security	2120.02	Organisation und Koordination von Aufträgen im Fachbereich Security	Entgegennahme von Aufträgen; Klärung spezifischer Auftragsinhalte und -anforderungen; Koordination der Auftragsausführung; Auskunft über den Auftragsstatus; Sicherstellung der Kundenzufriedenheit			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle
Personenschutz	2121	Präventive, betriebliche und interventive Massnahmen zum Schutz von Personen	Personenbezogene Leistungen wie Bewachung und Noteinsatzplan			In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 36
Eigentums-, Vermögens- & Wertschutz	2122	Präventive, betriebliche und interventive Massnahmen zum Schutz von (physischen und intellektuellen) Vermögenswerten und Wertgegenständen	Sicherheitstechnische Ausrüstung des Gebäudes, z. B. Schlösser und Schlüssel, Kartenleser, Drehkreuze und Kameras			In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 36
Brandschutz	2122.10	Siehe untergeordnete Leistungen	Baulicher, technischer, allgemeiner, abwehrender und betrieblicher Brandschutz und Objektschutz		Brandschutzvorschriften; Kantonale Gesetze und Richtlinien	In Anlehnung an VKF (2015) Brandschutzvorschriften 2015

Katalog-Inhalte Nicht-medizinische Supportleistungen - Bereich Hygiene, Safety & Security

Fachbereich Security - Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibungen

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Baulicher & technischer Brandschutz	2122.11	Vorbeugende Massnahmen zum Schutz von Personen, Tieren und Sachen vor den Gefahren und Auswirkungen von Bränden und Explosionen	Betrieb von technischem Brandschutz: Löscheinrichtungen; Brand- und Gasmeldeanlagen; Sprinkleranlagen; Rauch- und Wärmeabzugsanlagen; Blitzschutzanlagen; Sicherheitsbeleuchtung und Sicherheitsstromversorgung; Feuerwehraufzüge; Explosionsschutzvorkehrungen; integrale Tests	Instandhaltung (s. 1165)		
Allgemeiner, abwehrender & betrieblicher Brandschutz	2122.12	Organisatorische und personelle Massnahmen zur Gewährleistung der Brandsicherheit	Allgemeiner Brandschutz: Sorgfaltspflicht; Unterhaltspflicht; Aufsichtspflicht und Meldepflicht; Abwehrender Brandschutz: Ungehinderter Zugang für die Feuerwehr; Alarmierungs- und Einsatzkonzepte; Organisation der Betriebsfeuerwehr oder betriebseigener Interventionsgruppe (Ersatz Betriebsfeuerwehr) Betrieblicher Brandschutz: Sicherheitsbeauftragte(r); Brandschutz- und Feuerwehreinsatzpläne; Sicherheit auf Baustellen; Überwachung von Dekorationen; Instruktionen (Löschkurse)			
Objektschutz	2122.20	Präventive, betriebliche und interventive Massnahmen zum Schutz vor gezielten, gegen Objekte, Einrichtungen, Materialien und Güter gerichteten Handlungen böswilliger Personen («aktiven Gefahren») und Naturereignissen, technischen Ausfällen oder unbeabsichtigten Handlungen («passiven Gefahren»)			Kantonale Gesetze und Richtlinien	In Anlehnung an Eidg. Departement für Verteidigung Bevölkerungsschutz und Sport (2014) Objektsicherheit

Katalog-Inhalte Nicht-medizinische Supportleistungen - Bereich Hygiene, Safety & Security

Fachbereich Security - Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibungen

Leistungsbezeichnung	Leistungs-nr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Informationsschutz	2122.30	Siehe untergeordnete Leistungen	Vertragliche Verpflichtungen und organisatorische Massnahmen im Informationsschutz; technischer Informationsschutz		Kantonale Gesetze und Richtlinien	
Vertragliche Verpflichtungen & organisatorische Massnahmen im Informationsschutz	2122.31	Massnahmen zum Schutz vor Irrtum und Nachlässigkeit eigener Mitarbeitender und Externer; unbefugter Kenntnisnahme; Informationsdiebstahl; Manipulation zum Zweck der Bereicherung	Arbeitsverträge; Geheimhaltungsvereinbarungen; Policies; Schulungen; Erstellung von Merkblättern			In Anlehnung an Hartmann & Bitz (2008) Enterprise Security - Informationsschutz im Unternehmen S. 125 -126
Technische Informationsschutz-Massnahmen	2122.32	Massnahmen zum Schutz vor Malware (Viren, Würmer, Trojanische Pferde etc.) und Hacking (Vandalismus, Probing, Missbrauch etc.)	Network Access Control; Antivirensoftware; Firewalls; Intrusion Detection-Systeme; Intrusion-Prevention-Systeme; Identity und Access Management Systeme; etc.			In Anlehnung an Hartmann & Bitz (2008) Enterprise Security - Informationsschutz im Unternehmen S. 125 -126
Verrechnung Securityleistungen	2120.10	Abrechnung und interne oder externe Verrechnung der erbrachten Leistungen im Fachbereich Security	Sicherstellung der Administration der nötigen Inhalte für die Verrechnung; Auslösen der Verrechnung; Überwachung und Sicherstellung der Begleichung / Ausführung			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle
Qualitätsmanagement Securityleistungen	2120.20	Umsetzung der Qualitätsmanagementstrategie im Fachbereich Security	Qualitätsprüfung; Qualitätssicherung / Verbesserung; Massnahmen zur Erreichung der Qualitätsziele; Führen der Qualitätsdokumentation			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle
Qualitätsprüfung Securityleistungen	2120.21	Die Ergebnisse, Strukturen und Prozesse im Fachbereich Security überwachen und im Hinblick auf Entwicklung und Erfolg resp. Probleme und Verbesserungsbedarf prüfen	Qualitätsaudits			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle

Katalog-Inhalte **Nicht-medizinische Supportleistungen - Bereich Hygiene, Safety & Security**
Fachbereich Security - Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibungen

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Qualitätssicherung / -verbesserung Securityleistungen	2120.22	Erkenntnisse aus der Qualitätsprüfung in Form von Ziel- oder Methoden Anpassungen integrieren resp. den Lern-Verbesserungs-Zyklus im Fachbereich Security erweitern				In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle

<h2>Strategische Managementleistungen</h2> <p>Nachhaltigkeit Lebenszyklusplanung/ Life-Cycle Engineering; Umweltmgmt.system; Energiengmt.; Umweltschutzaktivitäten</p> <p>Qualitätsmanagement Qualitätsmgmt.strategie; Normen- & Richtliniendefinition; Prozess-; Struktur-/Potenzial-; Ergebnisqualitätsmgmt.</p> <p>Risikomanagement Risikomgmt.strategie; Dispositiv Besondere Lagen; Fehlermgmt.</p>	<p>Corporate Identity Corporate Identity-Strategie</p> <p>Ressourcen-/ Sourcingmanagement Strategisches Ressourcenmgmt.; Preis-/Verhandlungsgestaltungsstrategie; Innovationsförderung</p>	<p>Asset-/Portfoliomanagement Geschäftsmodellentwicklungs-; Finanzierungs-; Investment-; Portfolio-; Multirojektmgmt.-/Projektportfoliomgmt.- & Programm-Mgmt.-; Kooperationen-; F & E -strategie</p> <p>ICT-Management ICT-Mgmt.strategie</p>		
<h2>Management Supportleistungen</h2> <p>Finanzen & Controlling Externes Rechnungswesen/ Finanzbuchhaltung; Internes Rechnungswesen/Controlling, Berichtswesen</p> <p>Personalwesen/HRM Personalverw.; -planung; -controlling; -beschaffung; -entlassung; -mgmt.; Mitarbeitendenbeurteilung/-befragungen; Personelle Aus- & Weiterbildung</p>	<p>Rechtsberatung & Vertragsmanagement Rechtsberatung; Patent- & Urheberrechtebetreuung; Versicherungsdienstl.; Vertragsmgmt.; Vertretung vor Gerichten und Behörden</p> <p>Marketing & Kommunikation Marketing- und Komm.dienstl.</p> <p>Sekretariatsdienstleistungen Sekretariatsdienste; Übersetzungen; Reprographie; Reisedienstl.</p>	<p>ICT-Services</p> <p>ICT-Arbeitsplatz-Services Elektron. Arbeitsplatz-; Telefonie/(Smart) Device-Serv.</p> <p>Medizinische Geschäftsprozess-Applikationen-Services (KIS) Patientendossierverw.-/dokum.; Diagnostische Appl.-Serv.; Patientenbez. Ressourcenplanungsappl.-Serv.; Med./therap./pfl. Entscheidungsunterst.appl.-Serv.</p> <p>Nicht-medizinische Management & Support-Applikationen-Services Strat. Mgmt-Entscheidungsunterst.appl.-Serv.; ERP Appl.-Serv.</p>	Projektmanagement	
<h2>Nicht-medizinische Supportleistungen</h2> <p style="text-align: center;">Taktisches Ressourcenmanagement</p> <p>Logistik</p> <p>Beschaffung Internes Bestellwesen; Operative & taktische Beschaffung</p> <p>Lager Wareneingangskontrolle; Lagerbe- wirtschaftung; Kommissionierung</p> <p>Transportleistungen & Bereitstellung Externe/Interne Personentransport- dienste; Warentransport & -distribution; Postdienste; Umzüge; Fuhrparkmgmt.</p> <p>Entsorgung & Recycling</p> <p>Infrastruktur</p> <p>Betrieb & Instandhaltung Nicht-/medizinische im-/mobile Sach- anlagen & Aussenflächen; Help-Desk- & Hausmeisterdienste; Mieterausbau</p> <p>Flächenmanagement & -bereitstellung Räumlichkeitenbereitstellung & -verw.; Liegenschaftsverw.; Arbeitsplatz- bereitstellung</p> <p>Energieversorgung & Wasserver- / -entsorgung</p> <p>Hygiene, Safety & Security</p> <p>Reinigung & Desinfektion Unterhalts-; Zwischen-; Grund-; Spezialreinigung</p> <p>Aufbereitung von Medizin- produkten Sterilisationsdienstl.</p> <p>Safety Arbeitssicherheit & Gesundheitsschutz</p> <p>Security Personen-; Brand-; Objekt-; Informationsschutz</p>		<p>Hotellerie</p> <p>Verpflegung Patienten-/Bewohner-; Personal- & Gästeverpfl.; Verpflegungsautomaten; Externes-/Eventcatering</p> <p>Textilversorgung Wäschereileistungen & Instandsetzung Patienten-; Bewohner-; Betriebs-; Spezial- wäsche; Berufskleidung & Spezialwäsche; Wäscheservice für Dritte</p> <p>Unterkunftsverwaltung & Betrieb Liegenschaften Personal-/Gästeunterk.; Patienten-/ Gästehotel; Pikettzimmer</p> <p>Hotelleriedienstleistungen Divers Empfangs- & Kontaktdienste; Garderobe; Eventmgmt.; Eigenbetrieb Kioske & Shops; Kinderbetreuung; Nicht-med. Patientenbe- treuung; Nicht-med. Mediathek & Archivierung</p>		

Katalog-Inhalte **Nicht-medizinische Supportleistungen - Bereich Hotellerie - Übersicht**

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Hotellerie	2200.01	Verpflegungs-, Beherbergungs- und Hospitalityleistungen	Verpflegung; Textilversorgung; Unterkunftsverwaltung & Betrieb Liegenschaften; Hotelleriedienstleistungen Divers			In Anlehnung an Gerber (2016) LemoS 3.0 – Leistungszuordnungsmodell für nicht-medizinische Supportleistungen in Spitälern angepasst an neue Erkenntnisse

Katalog-Inhalte Nicht-medizinische Supportleistungen - Bereich Hotellerie

Fachbereich Verpflegung - Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibung

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Verpflegung	2220	Verarbeitung und Anbieten von Lebensmitteln	Verpflegungsplanung; Auftragsmanagement Verpflegung; Patienten- / Bewohnerverpflegung; Personalverpflegung; Gästeverpflegung; Verpflegungsautomatendienste; Externes / Event Catering; Verrechnung und Qualitätsmanagement der Verpflegungsleistungen	Siehe untergeordnete Leistungen		In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 37; Forschungsgruppe „Good Practice Gemeinschaftsgastronomie“ (2009) Schweiz. Qualitätsstandards für eine gesundheitsfördernde Gemeinschaftsgastronomie
Verpflegungsleistungsplanung	2220.01	Ziel(setzung) und Erfolgsfaktoren definieren und Vorbereitungen zur Umsetzung treffen für die Ausführung von Leistungen im Fachbereich Verpflegung				In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle
Auftragsmanagement Verpflegung	2220.02	Organisation und Koordination von Aufträgen im Fachbereich Verpflegung	Entgegennahme von Aufträgen; Klärung spezifischer Auftragsinhalte und -anforderungen; Koordination der Auftragsausführung; Auskunft über den Auftragsstatus; Sicherstellung der Kundenzufriedenheit			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle
Patienten- & Bewohnerverpflegung	2220.10	Bereitstellung der Verpflegung für die Patienten resp. Bewohnerinnen	Produktion und Fertigung der Patienten- und Bewohnerverpflegung; Room Service; Hotellerie Service; Betrieb von Stationsküchen; Geschirreinigung	Verteilung der Verpflegung und Rücktransport von Geschirr (s. 2443 ff.); Beschaffung der Lebensmittel (s. 2550 ff.)		In Anlehnung an Forschungsgruppe „Good Practice Gemeinschaftsgastronomie“ (2009) Schweiz. Qualitätsstandards für eine gesundheitsfördernde Gemeinschaftsgastronomie
Angebotsplanung von Patienten- & Bewohnerverpflegung	2220.11					
Produktion von Patienten- & Bewohnerverpflegung	2220.12					

Katalog-Inhalte Nicht-medizinische Supportleistungen - Bereich Hotellerie

Fachbereich Verpflegung - Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibung

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Roomservice von Patienten- & Bewohnerverpflegung	2220.13					
Personalverpflegung	2220.20	Bereitstellung der Verpflegung für das Personal	Produktion und Fertigung der Personalverpflegung; Betrieb von Personalrestaurant inkl. Inkasso; Cafeteria; Bereitstellung von Sitzungsverpflegung; Handling von Verpflegungsgutscheinen; Geschirreinigung	Catering für Personalevents (s. 2220.50); Verteilung der Verpflegung und Rücktransport von Geschirr (s. 2443 ff.); Beschaffung der Lebensmittel (s. 2550 ff.)	Verpflegungsleistungen zu internen Preisen	In Anlehnung an Forschungsgruppe „Good Practice Gemeinschaftsgastronomie“ (2009) Schweiz. Qualitätsstandards für eine gesundheitsfördernde Gemeinschaftsgastronomie
Angebotsplanung von Personalverpflegung	2220.21	Planung des Personalverpflegungsangebots				
Produktion von Personalverpflegung	2220.22	Produktion der Personalverpflegung				
Service von Personalverpflegung	2220.23	Bedienung des Personals mit Verpflegung	Schöpfen von Personalverpflegung und Einkassieren			
Gästeverpflegung	2220.30	Bereitstellung der Verpflegung für Gäste	Produktion und Fertigung der Gästeverpflegung; Betrieb von Cafeteria / Restaurant inkl. Inkasso; Geschirreinigung	Verteilung der Verpflegung und Rücktransport von Geschirr (s. 2443 ff.); Beschaffung der Lebensmittel (s. 2550 ff.)	Verpflegungsleistungen zu externen Preisen	In Anlehnung an Forschungsgruppe „Good Practice Gemeinschaftsgastronomie“ (2009) Schweiz. Qualitätsstandards für eine gesundheitsfördernde Gemeinschaftsgastronomie
Angebotsplanung von Gästeverpflegung	2220.31	Planung des Gästeverpflegungsangebots				
Produktion von Gästeverpflegung	2220.32	Produktion der Gästeverpflegung				
Service von Gästeverpflegung	2220.33	Bedienung der Gäste mit Verpflegung	Schöpfen von Gästeverpflegung und Einkassieren			
Tischservice im Restaurant	2220.34	Bedienung in Restaurant				

Katalog-Inhalte Nicht-medizinische Supportleistungen - Bereich Hotellerie

Fachbereich Verpflegung - Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibung

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Geschirrrreinigung	2220.35	Reinigung des Geschirrs	Einsammeln von schmutzigem Geschirr; Reinigung des Geschirrs; Einräumen von saurem Geschirr			
Speiseeinlagerung	2220.36	Einlagerungen von Speisen	Teil- oder vollständig zubereitete Speisen	Lagerung von essbarem Rohmaterial (s. 2490.22)		
Verpflegungsautomatendienste, Kaffeeautomaten, Trinkwasserspender	2220.40	Bereitstellung von Verpflegungsautomaten; Kaffeeautomaten; Trinkwasserspender	Dienstleistungen für Verpflegungsautomaten	Betrieb und Instandhaltung technische Gebäudeausrüstung (s. 1164, 1165); Verteilung der Verpflegung und Rücktransport von Geschirr (s. 2443 ff.); Beschaffung der Lebensmittel (s. 2550 ff.)		In Anlehnung an Forschungsgruppe „Good Practice Gemeinschaftsgastronomie“ (2009) Schweiz. Qualitätsstandards für eine gesundheitsfördernde Gemeinschaftsgastronomie
Externes & Event Catering	2220.50	Bereitstellung von externen oder Event-Caterings	Produktion und Fertigung der Verpflegung für Mittagstisch; interne oder externe Events	Verteilung der Verpflegung und Rücktransport von Geschirr (s. 2443 ff.); Beschaffung der Lebensmittel (s. 2550 ff.)		In Anlehnung an Forschungsgruppe „Good Practice Gemeinschaftsgastronomie“ (2009) Schweiz. Qualitätsstandards für eine gesundheitsfördernde Gemeinschaftsgastronomie
Verrechnung Verpflegungsleistungen	2220.60	Abrechnung und interne oder externe Verrechnung der erbrachten Leistungen im Fachbereich Verpflegung	Sicherstellung der Administration der nötigen Inhalte für die Verrechnung; Auslösen der Verrechnung; Überwachung und Sicherstellung der Begleichung / Ausführung			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle
Qualitätsmanagement Verpflegungsleistungen	2220.70	Umsetzung der Qualitätsmanagementstrategie im Fachbereich Verpflegung	Qualitätsprüfung, Qualitätssicherung / Verbesserung, Massnahmen zur Erreichung der Qualitätsziele; Führen der Qualitätsdokumentation			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle
Qualitätsprüfung Verpflegungsleistungen	2220.71	Die Ergebnisse, Strukturen und Prozesse im Fachbereich Verpflegung überwachen und im Hinblick auf Entwicklung und Erfolg resp. Probleme und Verbesserungsbedarf prüfen	Qualitätsaudits			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle

Katalog-Inhalte **Nicht-medizinische Supportleistungen - Bereich Hotellerie** **Fachbereich Verpflegung - Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibung**

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Qualitätssicherung / -verbesserung Verpflegungsleistungen	2220.72	Erkenntnisse aus der Qualitätsprüfung in Form von Ziel- oder Methodenanpassungen integrieren resp. den Lern-Verbesserungs-Zyklus im Fachbereich Verpflegung erweitern				In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle

Katalog-Inhalte **Nicht-medizinische Supportleistungen - Bereich Hotellerie**

Fachbereich Textilversorgung - Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibung

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Textilversorgung	2240	Sicherstellen der Bereitstellung, Reinigung und Pflege sämtlicher Textilien	Textilversorgungsplanung; Auftragsmanagement Textilversorgung; Wäschereileistungen; Instandsetzung Wäsche; Verrechnung und Qualitätsmanagement der Textilversorgungsleistungen	Sterile Textilien (s. 1390.91); Beschaffung der Textilien (s. 2550 ff.); Logistik (s. 2400); Siehe auch untergeordnete Leistungen		In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 38
Textilversorgungsleistungsplanung	2240.01	Ziel(setzung) und Erfolgsfaktoren definieren und Vorbereitungen zur Umsetzung treffen für die Ausführung von Leistungen im Fachbereich Textilversorgung				In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle
Auftragsmanagement Textilversorgung	2240.02	Organisation und Koordination von Aufträgen im Fachbereich Textilversorgung	Entgegennahme von Aufträgen; Klärung spezifischer Auftragsinhalte und -anforderungen; Koordination der Auftragsausführung, Auskunft über den Auftragsstatus; Sicherstellung der Kundenzufriedenheit			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle
Wäschereileistungen	2241	Reinigung; Desinfektion; Aufbereitung; Konfektionierung und Identifikation von Textilien	Bereitstellung von Patienten- / Bewohner-, Berufs-, Betriebs-, Spezialwäsche und Wäscheservice an Dritte	Siehe untergeordnete Leistungen		In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 38
Patienten- & Bewohnerwäschereibereitstellung	2241.10	Reinigung; Desinfektion; Aufbereitung; Konfektionierung und Identifikation von privater Patienten- und Bewohnerwäsche	Private Wäsche der Patienten und Bewohnerinnen (Oberbekleidung, Leibwäsche, Nachtwäsche und Heimtextilien sowie Spezialtextilien wie Protektoren, Korsetts etc.)	Instandhaltung der Maschinen (s. 1165); Logistik (s. 2400); Beschaffung von Wäsche, Waschmittel und Maschinen (s. 2550 ff.)		
Berufskleidungsbereitstellung	2241.20	Reinigung; Desinfektion; Aufbereitung; Konfektionierung und Identifikation von Dienst- / Schutz- / Bereichskleidung resp. Persönliche Schutzausrüstung	Berufskleidung	Instandhaltung der Maschinen (s. 1165); Logistik (s. 2400); Beschaffung von Wäsche, Waschmittel und Maschinen (s. 2550 ff.)		

Katalog-Inhalte Nicht-medizinische Supportleistungen - Bereich Hotellerie

Fachbereich Textilversorgung - Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibung

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Betriebswäschebereitstellung	2241.30	Reinigung; Desinfektion; Aufbereitung; Konfektionierung und Identifikation von Betriebswäsche	<p>Heimtextilien</p> <ul style="list-style-type: none"> - Flachwäsche: Tisch- und Bettwäsche - Frottiertwäsche: Handtücher, Bademantel etc.; - Bettinhalte: Kissen, Decken, Auflagen - Matratzenschutz: Inkontinenzunterlagen, Encasings - Raumtextilien: Gardinen, Vorhänge, Paravents, Teppiche; Sofakissenbezüge, Woldecken etc. <p>Funktionstextilien</p> <ul style="list-style-type: none"> - Patientenbekleidung wie Patientenhemden, Babywäsche - Textile Medizinprodukte: Abdecktücher, Schutzkleidung, Masken, Hauben, Verbände, Inkontinenzhilfen, etc. - Küchenwäsche: Geschirrhandtücher, Torchons, Küchenhandschuhe etc. - Reinigungstextilien: Reinigungstücher, Mopps etc. 	Instandhaltung der Maschinen (s. 1164); Logistik (s. 2400); Beschaffung von Wäsche, Waschmittel und Maschinen (s. 2550 ff.)		
Spezialwäschebereitstellung	2241.40	Reinigung; Desinfektion; Aufbereitung; Konfektionierung und Identifikation von Spezialwäsche	Alle übrigen Textilien wie Handtuchrollen, Therapieartikel, Plüschtiere, etc.	Instandhaltung der Maschinen (s. 1165), Logistik (s. 2400), Beschaffung von Wäsche, Waschmittel und Maschinen (s. 2550 ff.)		
Wäscheservice für Dritte	2241.50	Reinigung; Desinfektion; Aufbereitung; Konfektionierung und Identifikation von Privatwäsche	Privatwäsche	Instandhaltung der Maschinen (s. 1165); Logistik (s. 2400); Beschaffung von Wäsche, Waschmittel und Maschinen (s. 2550 ff.)		
Instandsetzung der Wäsche	2241.60	Beseitigung von Schäden und Änderungsarbeiten an Wäsche	Instandsetzung von Patienten- / Bewohnerwäsche; Berufskleidung; Betriebswäsche; Spezialwäsche und Wäsche von Dritten	Instandhaltung der Maschinen (s. 1165); Logistik (s. 2400); Beschaffung von Material (s. 2550 ff.)		

Katalog-Inhalte **Nicht-medizinische Supportleistungen - Bereich Hotellerie**

Fachbereich Textilversorgung - Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibung

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Instandsetzung Patienten- & Bewohnerwäsche	2241.61	Beseitigung von Schäden und Änderungsarbeiten an Patienten- und Bewohnerwäsche		Instandhaltung der Maschinen (s. 1165); Logistik (s. 2400); Beschaffung von Material (s. 2550 ff.)		
Instandsetzung Berufskleidung	2241.62	Beseitigung von Schäden und Änderungsarbeiten an Berufskleidung		Instandhaltung der Maschinen (s. 1165); Logistik (s. 2400); Beschaffung von Material (s. 2550 ff.)		
Instandsetzung Betriebswäsche	2241.63	Beseitigung von Schäden und Änderungsarbeiten an Betriebswäsche		Instandhaltung der Maschinen (s. 1165); Logistik (s. 2400); Beschaffung von Material (s. 2550 ff.)		
Instandsetzung Spezialwäsche	2241.64	Beseitigung von Schäden und Änderungsarbeiten an Spezialwäsche		Instandhaltung der Maschinen (s. 1165); Logistik (s. 2400); Beschaffung von Material (s. 2550 ff.)		
Instandsetzung Wäsche von Dritten	2241.65	Beseitigung von Schäden und Änderungsarbeiten an Wäsche von Dritten		Instandhaltung der Maschinen (s. 1165); Logistik (s. 2400); Beschaffung von Material (s. 2550 ff.)		
Verrechnung Textilversorgungsleistungen	2240.10	Abrechnung und interne oder externe Verrechnung der erbrachten Leistungen im Fachbereich Textilversorgung	Sicherstellung der Administration der nötigen Inhalte für die Verrechnung; Auslösen der Verrechnung; Überwachung und Sicherstellung der Begleichung / Ausführung			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle
Qualitätsmanagement Textilversorgungsleistungen	2240.20	Umsetzung der Qualitätsmanagementstrategie im Fachbereich Textilversorgung	Qualitätsprüfung; Qualitätssicherung / Verbesserung; Massnahmen zur Erreichung der Qualitätsziele; Führen der Qualitätsdokumentation			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle

Katalog-Inhalte **Nicht-medizinische Supportleistungen - Bereich Hotellerie** **Fachbereich Textilversorgung - Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibung**

Leistungsbezeichnung	Leistungs- nr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare- Branche (HC)	Quelle(n)
Qualitätsprüfung Textilversorgungs- leistungen	2240.21	Die Ergebnisse, Strukturen und Prozesse im Fachbereich Textilversorgung überwachen und im Hinblick auf Entwicklung und Erfolg resp. Probleme und Verbesserungsbedarf prüfen	Qualitätsaudits			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle
Qualitätssicherung / -verbesserung Textilversorgungs- leistungen	2240.22	Erkenntnisse aus der Qualitäts- prüfung in Form von Ziel- oder Methodenanpassungen integ- rieren resp. den Lern-Verbes- serungs-Zyklus im Fachbereich Textilversorgung erweitern				In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle

Katalog-Inhalte Nicht-medizinische Supportleistungen - Bereich Hotellerie

Fachbereich Unterkunftsverwaltung & Betrieb Liegenschaften - Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibung

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Unterkunftsverwaltung & Betrieb Liegenschaften	2290	Betreiben und Verwalten von verschiedenen Unterkünften	Planung und Auftragsmanagement Planung Unterkunftsverwaltung & Betrieb Liegenschaften; Betrieb Personal- / Gästeunterkünfte; Patienten / Gästehotel; Pikettzimmer; Verrechnung und Qualitätsmanagement der Unterkunftsverwaltung- & Betrieb Liegenschaftenleistungen	Siehe untergeordnete Leistungen		
Leistungsplanung Unterkunftsverwaltung- & Betrieb Liegenschaften	2290.01	Ziel(setzung) und Erfolgsfaktoren definieren und Vorbereitungen zur Umsetzung treffen für die Ausführung von Leistungen im Fachbereich Unterkunftsverwaltung- & Betrieb Liegenschaften				In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle
Auftragsmanagement Unterkunftsverwaltung- & Betrieb Liegenschaften	2290.02	Organisation und Koordination von Aufträgen im Fachbereich Unterkunftsverwaltung- & Betrieb Liegenschaften	Entgegennahme von Aufträgen; Klärung spezifischer Auftragsinhalte und -anforderungen; Koordination der Auftragsausführung; Auskunft über den Auftragsstatus; Sicherstellung der Kundenzufriedenheit			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle
Unterkunftsverwaltung- & Betrieb Personalunterkünfte	2290.10	Betreuung des Personalunterkünfte-Betriebes	Kontaktstelle für Personalunterkünfteanfragen; Betreuung von Personal; welches in den Personalunterkünften wohnt	Liegenschaftenverwaltung (s. 1140); Abnahmeprotokoll (s. 1140.10); Mietvertrag (s. 1140.10); Unterhaltsarbeiten (s. 1163); Medienver- und -entsorgung (s. 1171); Reinigung (s. 1390 ff.); Schlüssel (s. 2122); Textilversorgung (s. 2240)		
Unterkunftsverwaltung- & Betrieb Gästeunterkünfte	2290.20	Betreuung des Gästeunterkünfte-Betriebes	Kontaktstelle für Gästeunterkünftsanfragen; Reservationen; Inkasso; Organisation / Koordination von Reinigung; Textilversorgung; Schlüsselverkehr in Bezug auf Gästeunterkünfte	Liegenschaftenverwaltung (s. 1140); Mietvertrag (s. 1140.10); Unterhaltsarbeiten (s. 1163); Medienver- und -entsorgung (s. 1171); Reinigung (s. 1390 ff.); Schlüssel (s. 2122); Textilversorgung (s. 2240)		

Katalog-Inhalte Nicht-medizinische Supportleistungen - Bereich Hotellerie

Fachbereich Unterkunftsverwaltung & Betrieb Liegenschaften - Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibung

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Unterkunftsverwaltung- & Betrieb Patienten- / Gästehotel	2290.30	Betreuung des Patienten- / Gästehotel-Betriebes	Kontaktstelle für Hotelanfragen; Reservationen; Inkasso; Organisation / Koordination von Reinigung; Textilversorgung; Schlüsselverkehr in Bezug auf Patienten- / Gästehotel	Liegenschaftsverwaltung (s. 1140); Mietvertrag (s. 1140.10); Unterhaltsarbeiten (s. 1163); Medienver- und -entsorgung (s. 1171); Reinigung (s. 1390 ff.); Schlüssel (s. 2122); Textilversorgung (s. 2240)		
Unterkunftsverwaltung- & Betrieb Pikettzimmer	2290.40	Betreuung des Pikettzimmer-Betriebes	Kontaktstelle für Pikettzimmeranfragen; Organisation / Koordination von Reinigung; Textilversorgung; Schlüsselverkehr in Bezug auf Pikettzimmer	Liegenschaftsverwaltung (s. 1140); Mietvertrag (s. 1140.10); Unterhaltsarbeiten (s. 1163); Medienver- und -entsorgung (s. 1171); Reinigung (s. 1390 ff.); Schlüssel (s. 2122); Textilversorgung (s. 2240)		
Verrechnung Leistungen aus Unterkunftsverwaltung- & Betrieb Liegenschaften	2290.50	Abrechnung und interne oder externe Verrechnung der erbrachten Leistungen im Fachbereich Unterkunftsverwaltung- & Betrieb Liegenschaften	Sicherstellung der Administration der nötigen Inhalte für die Verrechnung, Auslösen der Verrechnung, Überwachung und Sicherstellung der Begleichung / Ausführung			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle
Qualitätsmanagement Unterkunftsverwaltung- & Betrieb Liegenschaften	2290.60	Umsetzung der Qualitätsmanagementstrategie im Fachbereich Unterkunftsverwaltung- & Betrieb Liegenschaften	Qualitätsprüfung; Qualitätssicherung / Verbesserung; Massnahmen zur Erreichung der Qualitätsziele; Führen der Qualitätsdokumentation			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle
Qualitätsprüfung Unterkunftsverwaltung- & Betrieb Liegenschaften	2290.61	Die Ergebnisse, Strukturen und Prozesse im Fachbereich Unterkunftsverwaltung- & Betrieb Liegenschaften überwachen und im Hinblick auf Entwicklung und Erfolg resp. Probleme und Verbesserungsbedarf prüfen	Qualitätsaudits			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle

Katalog-Inhalte **Nicht-medizinische Supportleistungen - Bereich Hotellerie**
Fachbereich Unterkunftsverwaltung & Betrieb Liegenschaften - Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibung

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Qualitätssicherung / -verbesserung Unterkunftsverwaltung- & Betrieb Liegenschaften	2290.62	Erkenntnisse aus der Qualitätsprüfung in Form von Ziel- oder Methoden Anpassungen integrieren resp. den Lern-Verbesserungs-Zyklus im Fachbereich Unterkunftsverwaltung- & Betrieb Liegenschaften erweitern				In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle

Katalog-Inhalte Nicht-medizinische Supportleistungen - Bereich Hotellerie

Fachbereich Hotellierdienstleistungen Divers - Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibung

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Hotellierdienstleistungen Divers	2200	Hospitality, Anbieten und Erbringen von zusätzlichen Hotellierleistungen	Hotellierdienstleistungsplanung; Auftragsmanagement Hotellierdienstleistungen; Empfangs- / Kontaktdienste; Garderobe; Eventmanagement; Eigenbetrieb Kioske/Shops; Kinderbetreuung; nicht-medizinische Patientenbetreuung; nicht-medizinische Mediathek / Archivierung; Verrechnung und Qualitätsmanagement der Hotellierdienstleistungsleistungen	Siehe untergeordnete Leistungen		In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 37; Gerber (2016) LemoS 3.0 – Leistungszuordnungsmodell für nicht-medizinische Supportleistungen in Spitälern angepasst an neue Erkenntnisse
Hotellierdienstleistungsplanung	2200.01	Ziel(setzung) und Erfolgsfaktoren definieren und Vorbereitungen zur Umsetzung treffen für die Ausführung von Leistungen im Fachbereich Hotellierdienstleistungen Divers				In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle
Auftragsmanagement Hotellierdienstleistungen	2200.02	Organisation und Koordination von Aufträgen im Fachbereich Hotellierdienstleistungen Divers	Entgegennahme von Aufträgen; Klärung spezifischer Auftragsinhalte und -anforderungen; Koordination der Auftragsausführung; Auskunft über den Auftragsstatus; Sicherstellung der Kundenzufriedenheit			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle
Empfangs- & Kontaktdienste	2210	Empfang, Registrierung und Beratung von Personen	Interne und externe Anlaufstelle/Rezeption für allgemeine Informationen; Empfangs- und Kontaktdienste; Telefondienste; Auskunftserteilung; Telefonzentrale / zentraler Kommunikationsdienst; Concierge Service; Inkasso; Ein- und Ausgabe von abzugebenden Gegenständen	Sicherheitsdienste (s. 2120); Beschilderung an anderen Facilities als dem Empfangsraum / den Rezeptionsräumen (s. 1449.10); Concierge-Service spezial (s. 2990.20)		In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 37 und DIN 32736: 2000 Gebäudemanagement S. 7
Garderobenbetrieb & -verwaltung	2209	Betreiben & verwalten von Garderoben		Sicherheitstechnische Ausrüstung (s. 2122)		

Katalog-Inhalte Nicht-medizinische Supportleistungen - Bereich Hotellerie

Fachbereich Hotelleriedienstleistungen Divers - Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibung

Leistungsbezeichnung	Leistungs-nr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Eventmanagement	2230	Organisation und Durchführung von Anlässen aller Art	Raumreservation / -organisation und -herrichtung; Organisation von Schulungen; Konferenzen; Catering und Unterhaltung	Bereitstellung und Verteilung der Verpflegung (s. 2220.50, 2443 ff.)		In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 38
Eigenbetrieb Kioske & Shops	2990.10	Betrieb von Kiosken und Shops		Vermietung an Dritte (s. 1140.10)		In Anlehnung an Forschungsgruppe „Good Practice Gemeinschaftsgastronomie“ (2009) Schweiz. Qualitätsstandards für eine gesundheitsfördernde Gemeinschaftsgastronomie
Kinderbetreuung	2250	Sicherstellen der Betreuung von Kindern tagsüber oder stundenweise	Krippen- / Hortdienste			
Krippendienste	2250.10	Betreiben einer Krippe	Pädagogische Erziehung und Betreuung von Kindern tagsüber		Pflegekinderverordnung	In Anlehnung an Verordnung über die Aufnahme von Pflegekindern 211.222.338 (1977/2017)
Hortdienste	2250.20	Betreiben eines Hortes	Erziehung und Betreuung von Kindern stundenweise		Pflegekinderverordnung	In Anlehnung an Verordnung über die Aufnahme von Pflegekindern 211.222.338 (1977/2017)
Nicht-medizinische Patientenbetreuung	2990.20	Betreuen von Patienten und Bewohnerinnen in nicht-medizinischer Hinsicht; Hotellerie Dienstleistungen vom Eintritt bis zum Austritt	Gastgeberfunktion: Blumenservice; Medienservice; VIP-Service; Besucherwünsche-Koordination; Concierge-Service spezial	Verpflegung (s. 2220 ff.); Personentransport (s. 2443.10); Empfangs- und Kontaktdienste (s. 2210)		
Nicht-medizinische Mediathek & Archivierung	2423	Betreiben eines Mediathek-Angebotes und Koordination; Verwaltung und Kontrolle der Archive	Bereitstellung von Büchern; Journalen und audiovisuellen Medien; Mediathekverzeichnis; Ausleihe Handling; Interne und ausgelagerte Archivierung; Beschaffen und Bedienen von Archivierungssystemen; geeignet zur Arbeit und zum Abrufen von Aufzeichnungen; CAD-Planarchiv; Baupläne; HR-Archiv; Buchhaltungsarchiv; Medizinisches Archiv	Vernichtung und Entsorgung (s. 1173 ff.)		In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 46

Katalog-Inhalte **Nicht-medizinische Supportleistungen - Bereich Hotellerie**

Fachbereich Hotelleriedienstleistungen Divers - Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibung

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Verrechnung Hotelleriedienstleistungen	2200.10	Abrechnung und interne oder externe Verrechnung der erbrachten Leistungen im Fachbereich Hotelleriedienstleistungen Divers	Sicherstellung der Administration der nötigen Inhalte für die Verrechnung; Auslösen der Verrechnung; Überwachung und Sicherstellung der Begleichung / Ausführung			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle
Qualitätsmanagement Hotelleriedienstleistungen	2200.20	Umsetzung der Qualitätsmanagementstrategie im Fachbereich Hotelleriedienstleistungen Divers	Qualitätsprüfung; Qualitätssicherung / Verbesserung; Massnahmen zur Erreichung der Qualitätsziele; Führen der Qualitätsdokumentation			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle
Qualitätsprüfung Hotelleriedienstleistungen	2200.21	Die Ergebnisse, Strukturen und Prozesse im Fachbereich Hotelleriedienstleistungen Divers überwachen und im Hinblick auf Entwicklung und Erfolg resp. Probleme und Verbesserungsbedarf prüfen	Qualitätsaudits			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle
Qualitätssicherung / -verbesserung Hotelleriedienstleistungen	2200.22	Erkenntnisse aus der Qualitätsprüfung in Form von Ziel- oder Methodenanpassungen integrieren resp. den Lern-Verbesserungs-Zyklus im Fachbereich Hotelleriedienstleistungen Divers erweitern				In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle

<h2>Strategische Managementleistungen</h2> <p>Nachhaltigkeit Lebenszyklusplanung/ Life-Cycle Engineering; Umweltmgmt.system; Energiengmt.; Umweltschutzaktivitäten</p> <p>Qualitätsmanagement Qualitätsmgmt.strategie; Normen- & Richtliniendefinition; Prozess-; Struktur-/Potenzial-; Ergebnisqualitätsmgmt.</p> <p>Risikomanagement Risikomgmt.strategie; Dispositiv Besondere Lagen; Fehlermgmt.</p>	<p>Corporate Identity Corporate Identity-Strategie</p> <p>Ressourcen-/ Sourcingmanagement Strategisches Ressourcenmgmt.; Preis-/Verhandlungsgestaltungsstrategie; Innovationsförderung</p>	<p>Asset- / Portfoliomanagement Geschäftsmodellentwicklungs-; Finanzierungs-; Investment-; Portfolio-; Multirojektmgmt.-/Projektportfoliomgmt.- & Programm-Mgmt.-; Kooperationen-; F & E -strategie</p> <p>ICT-Management ICT-Mgmt.strategie</p>		
<h2>Management Supportleistungen</h2> <p>Finanzen & Controlling Externes Rechnungswesen/ Finanzbuchhaltung; Internes Rechnungswesen/Controlling, Berichtswesen</p> <p>Personalwesen/HRM Personalverw.; -planung; -controlling; -beschaffung; -entlassung; -mgmt.; Mitarbeitendenbeurteilung/-befragungen; Personelle Aus- & Weiterbildung</p>	<p>Rechtsberatung & Vertragsmanagement Rechtsberatung; Patent- & Urheberrechtebetreuung; Versicherungsdienstl.; Vertragsmgmt.; Vertretung vor Gerichten und Behörden</p> <p>Marketing & Kommunikation Marketing- und Komm.dienstl.</p> <p>Sekretariatsdienstleistungen Sekretariatsdienste; Übersetzungen; Reprographie; Reisedienstl.</p>	<p>ICT-Services</p> <p>ICT-Arbeitsplatz-Services Elektron. Arbeitsplatz-; Telefonie/(Smart) Device-Serv.</p> <p>Medizinische Geschäftsprozess-Applikationen-Services (KIS) Patientendossierverw.-/dokum.; Diagnostische Appl.-Serv.; Patientenbez. Ressourcenplanungsappl.-Serv.; Med./therap./pfl. Entscheidungsunterst.appl.-Serv.</p> <p>Nicht-medizinische Management & Support-Applikationen-Services Strat. Mgmt-Entscheidungsunterst.appl.-Serv.; ERP Appl.-Serv.</p>	Projektmanagement	
<h2>Nicht-medizinische Supportleistungen</h2> <div style="text-align: center; background-color: yellow; padding: 5px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> Taktisches Ressourcenmanagement </div> <p>Logistik</p> <p>Beschaffung Internes Bestellwesen; Operative & taktische Beschaffung</p> <p>Lager Wareneingangskontrolle; Lagerbe- wirtschaftung; Kommissionierung</p> <p>Transportleistungen & Bereitstellung Externe/Interne Personentransport- dienste; Warentransport & -distribution; Postdienste; Umzüge; Fuhrparkmgmt.</p> <p>Entsorgung & Recycling</p> <p>Infrastruktur</p> <p>Betrieb & Instandhaltung Nicht- /medizinische im- /mobile Sach- anlagen & Aussenflächen; Help-Desk- & Hausmeisterdienste; Mieterausbau</p> <p>Flächenmanagement & -bereitstellung Räumlichkeitenbereitstellung & -verw.; Liegenschaftsverw.; Arbeitsplatz- bereitstellung</p> <p>Energieversorgung & Wasserver- / -entsorgung</p> <p>Hygiene, Safety & Security</p> <p>Reinigung & Desinfektion Unterhalts-; Zwischen-; Grund-; Spezialreinigung</p> <p>Aufbereitung von Medizin- produkten Sterilisationsdienstl.</p> <p>Safety Arbeitssicherheit & Gesundheitsschutz</p> <p>Security Personen-; Brand-; Objekt-; Informationsschutz</p>		<p>Hotellerie</p> <p>Verpflegung Patienten- /Bewohner-; Personal- & Gästeverpfl.; Verpflegungsautomaten; Externes- /Eventcatering</p> <p>Textilversorgung Wäschereileistungen & Instandsetzung Patienten-; Bewohner-; Betriebs-; Spezial- wäsche; Berufskleidung & Spezialwäsche; Wäscheservice für Dritte</p> <p>Unterkunftsverwaltung & Betrieb Liegenschaften Personal- /Gästeunterk.; Patienten- / Gästehotel; Pikettzimmer</p> <p>Hotelleriedienstleistungen Divers Empfangs- & Kontaktdienste; Garderobe; Eventmgmt.; Eigenbetrieb Kioske & Shops; Kinderbetreuung; Nicht-med. Patientenbe- treuung; Nicht-med. Mediathek & Archivierung</p>		

Katalog-Inhalte Nicht-medizinische Supportleistungen - Taktisches Ressourcenmanagement – Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibungen

Leistungsbezeichnung	Leistungs- / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Taktisches Ressourcenmanagement	2590	Interdisziplinäre Leistungsabhängigkeitsbetrachtungen und Optimierungsbestrebungen im Bereich der nicht-medizinischen Ressourcen	Interdisziplinäre Leistungsabhängigkeitsbetrachtung und Optimierungsbestrebungen aller nicht-medizinischen Ressourcen wie z. B. Gebäudeinfrastruktur, Energie und Medien, nicht-medizinische (mobile) Geräte und deren Wartung, hoch- und niederinstallierte Räume, Nahrungsmittel, Wäsche; nicht-medizinische Ver- / Gebrauchsgüter, finanzielle Mittel, IT Hardware, IT Software, Personal, Zeit (Slots), medizinisches und nicht-medizinisches Know-how (am richtigen Ort), Transportressourcen (Fahrzeuge, Container, etc.), Betriebsbereitschaft, Sauberkeit / Hygiene, Entsorgungsgut / Wertstoffe; Kennen und Aufzeigen der Zusammenhänge und Auswirkungen der nicht-medizinischen Ressourcen untereinander, wie auch in Bezug auf das Kerngeschäft, Controlling der nicht-medizinischen Ressourcen durch Kennzahlen mithilfe geeigneter Software-Applikationen, Berechnen von Szenarien und Varianten bei Veränderungen von Ressourcenparametern und im Hinblick auf Investitions- und Ressourcenstrategieentscheidungen	Liegenschaftsverwaltung (s. 1100 ff.); Flächenmanagement (s. 1420); Logistik (s. 2400); Finanzen & Controlling (s. 2510); Beschaffung (s. 2550 ff.); HRM (s. 2520); Ressourcen- / Sourcingstrategie (s. 9500)		In Anlehnung an Gerber (2014) Umfang und Anforderungen eines IT-gestützten, nicht-medizinischen, operativen Ressourcenmanagements im Spital - Qualitative Vorstudie; Haubrock (2018) Materialmanagement

<h2>Strategische Managementleistungen</h2> <p><u>Nachhaltigkeit</u> Lebenszyklusplanung/ Life-Cycle Engineering; Umweltmgmt.system; Energiengmt.; Umweltschutzaktivitäten</p> <p><u>Qualitätsmanagement</u> Qualitätsmgmt.strategie; Normen- & Richtliniendefinition; Prozess-; Struktur-/Potenzial-; Ergebnisqualitätsmgmt.</p> <p><u>Risikomanagement</u> Risikomgmt.strategie; Dispositiv Besondere Lagen; Fehlermgmt.</p> <p><u>Corporate Identity</u> Corporate Identity-Strategie</p> <p><u>Ressourcen-/ Sourcingmanagement</u> Strategisches Ressourcenmgmt.; Preis-/Verhandlungsgestaltungsstrategie; Innovationsförderung</p> <p><u>Asset- / Portfoliomanagement</u> Geschäftsmodellentwicklungs-; Finanzierungs-; Investment-; Portfolio-; Multirojektmgmt.- /Projektportfoliomgmt.- & Programm-Mgmt.-; Kooperationen-; F & E -strategie</p> <p><u>ICT-Management</u> ICT-Mgmt.strategie</p>		Projektmanagement
<h2>Management Supportleistungen</h2> <p><u>Finanzen & Controlling</u> Externes Rechnungswesen/ Finanzbuchhaltung; Internes Rechnungswesen/ Controlling, Berichtswesen</p> <p><u>Personalwesen / HRM</u> Personalverw.; -planung; -controlling; -beschaffung; -entlassung; -mgmt.; Mitarbeitendenbeurteilung /-befragungen; Personelle Aus- & Weiterbildung</p> <p><u>Rechtsberatung & Vertragsmanagement</u> Rechtsberatung; Patent- & Urheberrechtebetreuung; Versicherungsdienstl.; Vertragsmgmt.; Vertretung vor Gerichten und Behörden</p> <p><u>Marketing & Kommunikation</u> Marketing- und Komm.dienstl.</p> <p><u>Sekretariatsdienstleistungen</u> Sekretariatsdienste; Übersetzungen; Reprographie; Reisedienstl.</p> <p><u>ICT-Services</u> <u>ICT-Arbeitsplatz-Services</u> Elektron. Arbeitsplatz-; Telefonie/(Smart) Device-Serv. <u>Medizinische Geschäftsprozess-Applikationen-Services (KIS)</u> Patientendossierverw.-/-dokum.; Diagnostische Appl.-Serv.; Patientenbez. Ressourcenplanungsappl.-Serv.; Med./therap./pfl. Entscheidungsunterst.appl.-Serv. <u>Nicht-medizinische Management & Support-Applikationen-Services</u> Strat. Mgmt-Entscheidungsunterst.appl.-Serv.; ERP Appl.-Serv.</p>		
<h2>Nicht-medizinische Supportleistungen</h2> <p><u>Logistik</u> <u>Beschaffung</u> Internes Bestellwesen; Operative & taktische Beschaffung <u>Lager</u> Wareneingangskontrolle; Lagerbe- wirtschaftung; Kommissionierung <u>Transportleistungen & Bereitstellung</u> Externe/Interne Personentransport- dienste; Warentransport & -distribution; Postdienste; Umzüge; Fuhrparkmgmt. <u>Entsorgung & Recycling</u></p> <p><u>Taktisches Ressourcenmanagement</u> <u>Infrastruktur</u> <u>Betrieb & Instandhaltung</u> Nicht-/medizinische im-/mobile Sach- anlagen & Aussenflächen; Help-Desk- & Hausmeisterdienste; Mieterausbau <u>Flächenmanagement & -bereitstellung</u> Räumlichkeitenbereitstellung & -verw.; Liegenschaftsverw.; Arbeitsplatz- bereitstellung <u>Energieversorgung & Wasserver- / -entsorgung</u></p> <p><u>Hygiene, Safety & Security</u> <u>Reinigung & Desinfektion</u> Unterhalts-; Zwischen-; Grund-; Spezialreinigung <u>Aufbereitung von Medizin- produkten</u> Sterilisationsdienstl. <u>Safety</u> Arbeitssicherheit & Gesundheitsschutz <u>Security</u> Personen-; Brand-; Objekt-; Informationsschutz</p> <p><u>Hotellerie</u> <u>Verpflegung</u> Patienten-/Bewohner-; Personal- & Gästeverpfl.; Verpflegungsautomaten; Externes-/Eventcatering <u>Textilversorgung</u> Wäschereileistungen & Instandsetzung Patienten-; Bewohner-; Betriebs-; Spezial- wäsche; Berufskleidung & Spezialwäsche; Wäscheservice für Dritte <u>Unterkunftsverwaltung & Betrieb Liegenschaften</u> Personal-/Gästeunterk.; Patienten-/ Gästehotel; Pikettzimmer <u>Hotelleriedienstleistungen Divers</u> Empfangs- & Kontaktdienste; Garderobe; Eventmgmt.; Eigenbetrieb Kioske & Shops; Kinderbetreuung; Nicht-med. Patientenbe- treuung; Nicht-med. Mediathek & Archivierung</p>		

Katalog-Inhalte Nicht-medizinische Supportleistungen - Projektmanagement - Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibungen

Leistungsbezeichnung	Leistungs- nr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)
Projektmanagement	3000	Initialisierung; Planung; Durchführung; Controlling und Abschluss von Projekten	<p>Projektmanagement-Wissensgebiete:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Integration, Reporting & Änderungen (Projektklassifizierung anhand interner Definitionen inkl. entspr. Anforderungen an Reporting und Änderungsprozesse und -kompetenzen, Sicherstellung Projekt(leitungs)-Unterstützung durch Management / Leitungsgremium, Diskussion über Verhältnis zwischen Aufwand und Nutzen und Sinnhaftigkeit mit klaren Entscheiden 2. Umfeld & Stakeholder (Eruierung aller Betroffenen und Involvierten, Klärung der Rollen (Aufgabe / Kompetenzen / Verantwortungen)) 3. Kommunikation & Dokumentation (Klärung, wer wann wie informiert resp. informiert wird, Einrichten zentrale Projektablage mit entsprechenden Berechtigungen) 4. Ziele (Definition von Muss- und Kann-Zielen möglichst nach dem SMART-Prinzip (spezifisch, messbar, akzeptiert, realistisch, terminiert)) 5. Inhalt / Umfang / Scope & Projektstrukturierung (Definition von Output in Abstimmung mit Zielsetzung, Meilensteinen und Qualität) 6. Personal-Ressourcen & Organisation (sinnvolle und interdisziplinäre Zusammensetzung des Projektteams, Freigabe nötiger Personalressourcen, Klärung Rollen (Aufgabe / Kompetenzen / Verantwortungen)) 7. Termine & Meilensteine (Klärung wichtige Ecktermine wie Lenkungsausschuss- und/oder Reportingtermine und allfällige Teilleistungsmeilensteine und Endtermine) 8. Kosten / Finanzen (Klärung Budget (inkl. Personalressourcen)) 9. Risiken (Bedrohung & Chancen) (Klärung Hauptrisiken mit entsprechenden Massnahmen) 10. Qualität (Klärung Verständnis der Qualitätskriterien (in Abstimmung mit Ziel und Budget)) 11. Beschaffung & Vertragswesen (Klärung Beschaffungs- / Vertragsprozesse und -kompetenzen in Abstimmung mit allfällig vorhandenem zentralem Einkauf) 	Alle Aktivitäten ausserhalb des definierten Projektes		In Anlehnung an DIN 69901:2009 Projektmanagementsysteme, Teil 2: Prozesse, Prozessmodell; Teil 3: Methoden; Teil 4: Daten, Dtenmodell; Teil 5: Begriffe; Gerber (2017, S. 13) Projektmanagement in Spitälern (PM in HC) - Bestandsaufnahme und Handlungsempfehlungen; ISO 21500:2013 Leitlinien Projektmanagement; Project Management Institute (2017) Project Management Body of Knowledge - (PMBOK Guide)

Anhang **Quellenverzeichnis**

- ARI Appenzell Ausserrhoden Informatik. (2018). ARI Servicekatalog. Version 6.0. ARI Informatik AG.
- BAG Bundesamt für Gesundheit. (2009). Qualitätsstrategie des Bundes im Schweizerischen Gesundheitswesen. Bern: Bundesamt für Gesundheit, Direktionsbereich Kranken- und Unfallversicherung.
- BAG Bundesamt für Gesundheit. (2011). Bericht an den Bundesrat zur Konkretisierung der Qualitätsstrategie des Bundes im Schweizerischen Gesundheitswesen. Schweizerische Eidgenossenschaft, Eidgenössisches Departement des Innern EDI. Bern: Bundesamt für Gesundheit.
- BAG Bundesamt für Gesundheit. (kein Datum). Wegleitungen für Röntgenanlagen und radioaktive Stoffe. URL: <https://www.bag.admin.ch/bag/de/home/gesetze-und-bewilligungen/gesuche-bewilligungen/bewilligungen-aufsicht-im-strahlenschutz/wegleitungen.html>
- Bartscher, Th. (kein Datum). Personalbeschaffung. Gabler Wirtschaftslexikon. URL: <https://wirtschaftslexikon.gabler.de/definition/personalbeschaffung-44990>
- Bartscher, Th. (kein Datum). Personalmanagement. Gabler Wirtschaftslexikon. URL: <https://wirtschaftslexikon.gabler.de/definition/personalmanagement-44033>
- Beutler, H.-P.; Bouchex-Bellomie, H.; Buchmann, A.; Bürki, S.; Dumont, R.; Friedli, W.; Hertzog, B.; Kindler, P.; Schefer, A.; Sommer, M. & Wegmann, L. (2018). Lagerung gefährlicher Stoffe. Leitfaden für die Praxis (3. Auflage). Umweltfachstellen der Kantone der Nordwestschweiz, TG und ZH sowie der GVZ.
- Blobel, B. (2005). Elektronische Patientenakte. Lehmann; Th. M. (Hrsg.). Handbuch der Medizinischen Informatik. 2., vollständig neu bearbeitete Auflage. München, Wien: Carl Hanser. S. 649 – 673.
- Bosshard, Ch. & Straubhaar, Th. (2015). Qualität und Qualitätsförderung. In: Oggier, W. (Hrsg.). Gesundheitswesen Schweiz 2015 - 2017. Eine aktuelle Übersicht. 5. vollständig überarbeitete Auflage. Bern: Hogrefe. S. 361 – 372.
- Braun von Reinersdorff, A. (2007). Strategische Krankenhausführung - Vom Lean Management zum Balanced Hospital Management. 2. unveränderte Auflage. Bern: Verlag Hans Huber.
- Braun von Reinersdorff, A. & Rasche, Ch. (2017). Entscheidungsorientiertes Klinikmanagement – Vom Zielsystem zum Wettbewerbsvorteil. In: Debatin, J. F.; Ekkernkamp; Schulte, B.; Tecklenburg, A. (Hrsg.). Krankenhausmanagement- Strategien, Konzepte, Methoden. 3., vollständige aktualisierte und erweiterte Auflage. Berlin: Medizinisch Wissenschaftliche Verlagsgesellschaft. S. 87 - 99.
- Bundesgesetz über Arzneimittel und Medizinprodukte (Heilmittelgesetz, HMG). 812.21. (vom 15. Dezember 2000, Stand am 1. Januar 2018). URL: <https://www.admin.ch/opc/de/classified-compilation/20002716/index.html>
- Bundesgesetz über den Schutz der Gewässer (Gewässerschutzgesetz, GSchG). 814.20. (vom 24. Januar 1991, Stand am 1. Januar 2017). URL: <https://www.admin.ch/opc/de/classified-compilation/19910022/index.html>
- Bundesgesetz über den Umweltschutz (Umweltschutzgesetz, USG). 814.01. (vom 7. Oktober 1983, Stand am 1. Januar 2018). URL: <https://www.admin.ch/opc/de/classified-compilation/19830267/index.html>
- Bundesgesetz über die Arbeit in Industrie, Gewerbe und Handel (Arbeitsgesetz, ArG). 822.11. (vom 13. März 1964, Stand am 1. Dezember 2013). URL: <https://www.admin.ch/opc/de/classified-compilation/19640049/index.html>
- Bundesgesetz über die Betäubungsmittel und die psychotropen Stoffe (Betäubungsmittelgesetz, BetmG). 812.121. (vom 3. Oktober 1951, Stand am 1. Januar 2018). URL: <https://www.admin.ch/opc/de/classified-compilation/19981989/index.html>

Anhang **Quellenverzeichnis**

- Buschmann, U.& Schüpfer, G. (2017). Risikomanagement als integraler Bestandteil der Unternehmenssteuerung im Krankenhaus. In: Debatin, J. F.; Ekkernkamp; Schulte, B.; Tecklenburg, A. (Hrsg.). Krankenhausmanagement- Strategien, Konzepte, Methoden. 3., vollständige aktualisierte und erweiterte Auflage. Berlin: Medizinisch Wissenschaftliche Verlagsgesellschaft. S. 470 – 473.
- BUWAL. (2004). Entsorgung von medizinischen Abfällen. Bern: Bundesamt für Umwelt, Wald und Landschaft.
- Cavin, F.; Chassot, E; Chételat, J.-M.; Dangel, M.; Franscini, N.; Hermann, N.; Moreno, R. & Ney, H. (2016). Gute Praxis zur Aufbereitung von Medizinprodukten – Für Gesundheitseinrichtungen, die Medizinprodukte aufbereiten. SGSV Schweizerische Gesellschaft für Sterilgutversorgung, SGSH, Schweizerische Gesellschaft für Spitalhygiene & Swissmedic, Schweizerisches Heilmittelinstitut.
- Chand, S. (kein Datum). Workplace Re-Engineering in Hospital. International Academy for Design and Health.
- CUSSTR Commission universitaire pour la santé et la sécurité au travail romande. (2005). Abfallentsorgung. Fribourg: CUSSTR.
- Cwojdzinski, D.; Kammel, P.; Schneppenheim, U.; Suckau, M. & Ulbrich, T. (2008). Leitfaden Krankenhausalarmplanung. Berlin: Fachverlag Grimm.
- Czap, H. (2013). Picture Archiving and Communication System (PACS). Enzyklopädie der Wirtschaftsinformatik Online-Lexikon. URL: <http://www.enzyklopaedie-der-wirtschaftsinformatik.de/lexikon/informationssysteme/Sektorspezifische-Anwendungssysteme/Gesundheitswesen--Anwendungssysteme-im/Picture-Archiving-and-Communication-System-%28PACS%29/index.html/?searchterm=pacs>
- DIN 32736:2000-08. Gebäudemanagement – Begriffe und Leistungen.
- DIN 69901-2:2009: Projektmanagement – Projektmanagementsysteme – Teil 2: Prozesse, Prozessmodell.
- DIN 69901-3:2009: Projektmanagement – Projektmanagementsysteme – Teil 3: Methoden.
- DIN 69901-4:2009: Projektmanagement – Projektmanagementsysteme – Teil 4: Daten, Datenmodell.
- DIN 69901-5:2009: Projektmanagement – Projektmanagementsysteme – Teil 5: Begriffe.
- DIN EN 13306:2018-02. Instandhaltung – Begriffe der Instandhaltung.
- DIN EN 60601-1:2013-12. Medizinische Elektrische Geräte - Teil 1: Allgemeine Festlegungen für die Sicherheit einschliesslich der wesentlichen Leistungsmerkmale.
- DIN EN 62353:2015-10. Medizinische elektrische Geräte - Wiederholungsprüfungen und Prüfung nach Instandsetzung von medizinischen elektrischen Geräten.
- DIN ISO 21500:2016-02. Leitlinien Projektmanagement.
- Dugas, M. (2017). Medizininformatik - Ein Kompendium für Studium und Praxis. Berlin: Springer Vieweg.
- ehealthsuisse Kompetenz- und Koordinationsstelle von Bund und Kantonen. (ohne Datum). URL: www.e-health-suisse.ch
- ehealthsuisse Kompetenz- und Koordinationsstelle von Bund und Kantonen. (ohne Datum). Patientendatenmanagementsysteme (PDMS). URL: https://www.e-health-suisse.ch/header/glossar.html#__163

Anhang **Quellenverzeichnis**

- Eichhorn, S. (2008). Krankenhausbetriebliche Grundlagen. In: Schmidt-Rettig, B. & Eichhorn, S. (Hrsg.). Krankenhaus-Managementlehre - Theorie und Praxis eines integrierten Konzepts. Stuttgart: W. Kohlhammer. S. 81 – 104.
- Eichhorn, S. (2008). Von der Krankenhausbetriebslehre zur Krankenhaus-Managementlehre. In: Schmidt-Rettig, B. & Eichhorn, S. (Hrsg.). Krankenhaus-Managementlehre - Theorie und Praxis eines integrierten Konzepts. Stuttgart: W. Kohlhammer. S. 105 – 123.
- Eichhorn, S. (2008). Grundlagen der Krankenhaus-Managementlehre. In: Schmidt-Rettig, B. & Eichhorn, S. (Hrsg.). Krankenhaus-Managementlehre - Theorie und Praxis eines integrierten Konzepts. Stuttgart: W. Kohlhammer. S. 125 – 180.
- Eichhorn, S. & Oswald, J. (2017). Grundlagen der Krankenhaus-Managementlehre. Oswald, J.; Schmidt-Rettig, B. & Eichhorn, S. (Hrsg.). Krankenhaus-Managementlehre – Theorie und Praxis eines integrierten Konzepts. 2. überarbeitete Auflage. Stuttgart: W. Kohlhammer. S. 102 – 147.
- Eichhorn, S. & Oswald, J. (2017). Entwicklung der Krankenhaus-Managementlehre. In: Oswald, J.; Schmidt-Rettig, B. & Eichhorn, S. (Hrsg.). Krankenhaus-Managementlehre – Theorie und Praxis eines integrierten Konzepts. 2., überarbeitete Auflage. Stuttgart: W. Kohlhammer. S. 148 – 219.
- Eichhorst, S. (2017). Innovationsmanagement im Krankenhaus – strategische und organisatorische Erfolgsfaktoren. In: Debatin, J. F.; Ekkernkamp; Schulte, B. & Tecklenburg, A. (Hrsg.). Krankenhausmanagement- Strategien, Konzepte, Methoden. 3., vollständige aktualisierte und erweiterte Auflage. Berlin: Medizinisch Wissenschaftliche Verlagsgesellschaft. S. 105 - 108.
- Eidgenössisches Departement für Verteidigung, Bevölkerungsschutz und Sport. (2014). Objektsicherheit. URL: <http://www.vbs.admin.ch/internet/vbs/de/home/themen/sicherheit/objektschutz0.html>
- EKAS. (1990). Richtlinie Nr. 6501. Säuren und Laugen. Luzern: Eidgenössische Koordinationskommission für Arbeitssicherheit.
- EKAS. (2005). Richtlinie Nr. 1825. Brennbare Flüssigkeiten, Lagern und Umgang. Luzern: Eidgenössische Koordinationskommission für Arbeitssicherheit.
- EKAS. (2012). Wegleitung der EKAS durch die Arbeitssicherheit. Luzern: Suva, Eidgenössische Koordinationskommission für Arbeitssicherheit.
- Engelke, D-R. (2008). Grundlagen der Aufbau- und Ablauforganisation. In: Schmidt-Rettig, B. & Eichhorn, S. (Hrsg.). Krankenhaus-Managementlehre - Theorie und Praxis eines integrierten Konzepts. Stuttgart: W. Kohlhammer. S. 196 – 216.
- Engelke, D.-R. & Oswald, J. (2017). Leistungen der administrativen Bereiche und Versorgungsbereiche. In: Oswald, J.; Schmidt-Rettig, B. & Eichhorn, S. (Hrsg.). Krankenhaus-Managementlehre - Theorie und Praxis eines integrierten Konzepts. 2. überarbeitete Auflage. Stuttgart: Kohlhammer. S. 433 – 466.
- Esch, F.-R. (kein Datum). Corporate Identity. Gabler Wirtschaftslexikon. URL: <https://wirtschaftslexikon.gabler.de/definition/corporate-identity-31786>
- Europäisches Übereinkommen über die internationale Beförderung gefährlicher Güter auf der Strasse (ADR). 0.741.621. (Abgeschlossen am 30. September 1957, Stand am 1. Januar 2017). URL: <https://www.admin.ch/opc/de/classified-compilation/19570172/index.html>
- Flessa, St. (2014). Grundzüge der Krankenhausbetriebslehre. 2. aktualisierte und überarbeitete Auflage. München: Oldenbourg.
- fmp; Allpura Verband Schweizer Reinigungs-Unternehmen; ZHAW & Gareba, Sealed Air Diversey Care. (kein Datum). Terminologie der Reinigung.

Anhang **Quellenverzeichnis**

- Forschungsgruppe «Good Practice» – Gemeinschaftsgastronomie (Hrsg.). (2009). Schweizer Qualitätsstandards für eine gesundheitsfördernde Gemeinschaftsgastronomie. Bern: Berner Fachhochschule, Fachbereich Gesundheit.
- Freytag, S. (2017). Operatives und strategisches Krankenhausmanagement: Von der Erfolgsorientierung zur Innovation des Geschäftsmodells. In: Debatin, J. F., Ekkernkamp, A.; Schulte, B. & Tecklenburg, A. (Hrsg.). Krankenhausmanagement – Strategien, Konzepte, Methoden. 3. vollständig aktualisierte und erweiterte Auflage. Berlin: Medizinisch Wissenschaftliche Verlagsgesellschaft S. 344 – 361.
- Gabler Wirtschaftslexikon. (kein Datum). Strategisches Management. URL: <https://wirtschaftslexikon.gabler.de/definition/strategisches-management-46326>
- Gabriel, R. (2016). Managementinformationssystem. Enzyklopädie der Wirtschaftsinformatik Online-Lexikon. URL: <http://www.encyklopaedie-der-wirtschaftsinformatik.de/lexikon/uebergreifendes/Kontext-und-Grundlagen/Informationssystem/Managementinformationssystem/index.html/?searchterm=managementinformationssystem>
- Gabriel, R. (2016). Planungssystem. Enzyklopädie der Wirtschaftsinformatik Online-Lexikon. URL: <http://www.encyklopaedie-der-wirtschaftsinformatik.de/lexikon/uebergreifendes/Kontext-und-Grundlagen/Informationssystem/planungssystem/planungssystem/?searchterm=finanzen>
- GEFMA 400:2013-03. Computer Aided Facility Management CAFM - Begriffsbestimmungen, Leistungsmerkmale.
- GEFMA Arbeitskreis Krankenhaus (2011-03). Richtlinie GEFMA 812 Gliederungsstruktur für FM-Kosten im Gesundheitswesen. Bonn: GEFMA Deutscher Verband für Facility Management e.V.
- Gerber, N. (2014). Umfang und Anforderungen eines IT-gestützten, nicht-medizinischen, operativen Ressourcenmanagements im Spital - Qualitative Vorstudie. Masterarbeit am Institut für Wirtschaftsinformatik. Winterthur: Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften.
- Gerber, N. & Läubli, V. (2014). Effizienter und produktiver im Support. Leistungszuordnungsmodell für nicht-medizinische Supportleistungen in Spitälern (LemoS) Version 2.0. Clinicum 6/14, 68–70.
- Gerber, N. (2017). Projektmanagement in Spitälern (PM in HC) - Bestandsaufnahme und Handlungsempfehlungen. Wädenswil: ZHAW IFM. URL: <https://www.zhaw.ch/storage/lsfm/institute-zentren/ifm/healthcare/pminhc-projektmanagement-in-spitaelern.pdf>
- Gerber, N. (2016). LemoS 3.0 – Leistungszuordnungsmodell für nicht-medizinische Supportleistungen in Spitälern angepasst an neue Erkenntnisse. In: Working Paper. Wädenswil: Institut für Facility Management. URL: <https://www.zhaw.ch/storage/lsfm/forschung/ifm/09-working-paper-lemos-3.0-deutsch-geri.pdf>; <https://www.zhaw.ch/index.php?id=3809>
- GMP Navigator. (kein Datum). GMP und GDP Guidelines. URL: <https://www.gmp-navigator.com/gmp-guidelines>
- Gronau, N. (2018). Enterprise Resource Planning. Enzyklopädie der Wirtschaftsinformatik Online-Lexikon. URL: <http://www.encyklopaedie-der-wirtschaftsinformatik.de/lexikon/informationssysteme/Sektor-spezifische-Anwendungssysteme/enterprise-resource-planning/Enterprise-Resource-Planning-System/index.html/?searchterm=Enterprise%20Resource%20Planning>
- Günther, E. (kein Datum). Umweltmanagementsystem. Gabler Wirtschaftslexikon. URL: <https://wirtschaftslexikon.gabler.de/definition/umweltmanagementsystem-47075>
- Haas, P. (2005). Medizinische Informationssysteme und Elektronische Krankenakte. Berlin Heidelberg: Springer.

Anhang **Quellenverzeichnis**

- Hartmann, M. & Bitz, G. (2008). Enterprise Security – Informationsschutz im Unternehmen. Wiesbaden: Springer.
- Haubrock, M. (2018). Materialmanagement. In: Haubrock, M. (Hrsg.). Betriebswirtschaft und Management in der Gesundheitswirtschaft. 6. vollständig überarbeitete und erweiterte Auflage. Bern: Hogrefe. S. 685 – 707.
- Haubrock, M. (2018). Ökonomisches Risikomanagement. In: Haubrock, M. (Hrsg.). Betriebswirtschaft und Management in der Gesundheitswirtschaft. 6. vollständig überarbeitete und erweiterte Auflage. Bern: Hogrefe. S. 575 – 585.
- Haubrock, M. (2018). Qualitätsmanagement. Haubrock, M. (Hrsg.). Betriebswirtschaft und Management in der Gesundheitswirtschaft. 6. vollständig überarbeitete und erweiterte Auflage. Bern: Hogrefe. S. 551 – 575.
- Haubrock, M. (2018). Bedeutung des Managements in der Gesundheitswirtschaft. Haubrock, Manfred (Hrsg.). Betriebswirtschaft und Management in der Gesundheitswirtschaft. 6. vollständig überarbeitete und erweiterte Auflage. Bern: Hogrefe. S. 505 – 537.
- Haubrock, M. (2018). Relevante Managementkonzepte in der Gesundheitswirtschaft. In: Haubrock, Manfred (Hrsg.). Betriebswirtschaft und Management in der Gesundheitswirtschaft. 6. vollständig überarbeitete und erweiterte Auflage. Bern: Hogrefe. S. 539 – 542.
- Hubbuch, M. (2016). Normierung und Begriffe im Facility Management. In: Windlinger, L.; Hofer, S.; Keller Foletti, B.; Schlegel, R. & Arnold, I. (Hrsg.). Tagungsband zum Symposium FM – here we go! Standortbestimmung einer Milliardenbranche. Wädenswil: ZHAW IFM.
- IATA. (2018). IATA Gefahrgutvorschriften. 59. Ausgabe (Deutsch).
- IFMA Schweiz. (2007). Prozess- / Leistungsmodell im Facility Management (ProLeMo). Zürich: IFMA.
- Illison, M. & Kerner, J. G. (2009). Praxisleitfaden Qualitätsmanagement im Krankenhaus. Steinbeis-Stiftung für Wirtschaftsförderung (Hrsg.). Ulm: EQ ZERT.
- Ingenerf, J. & Stausberg, J. (2005) Klinische Arbeitsplatzsysteme. Lehmann; Th. M. (Hrsg.). Handbuch der Medizinischen Informatik. 2., vollständig neu bearbeitete Auflage. München, Wien: Carl Hanser. S. 649 - 673.
- Ingenieur Hospital Schweiz IHS. (2012). Energiemanagement in Spitälern. Bern: energo.
- ISO 31000:2018-2 Risk management – Guidelines.
- ISO 9000:2015 Quality management systems – Fundamentals and vocabulary.
- Kipphardt, D.; Steinert, M. & Teufel, St. (2006). Krankenhausmanagementsysteme. In: Herbig, B. & Büssing, A. (Hrsg.). Informations- und Kommunikationstechnologien im Krankenhaus - Grundlage, Umsetzung, Chancen und Risiken. Stuttgart & New York: Schattauer.
- Kleiner, F. (2013). IT Service Management - Aus der Praxis für die Praxis. Wiesbaden: Springer Vieweg.
- Knoth, St.; von Allmen, U.; Radnic, S. & Riggerbach, U. (2012). Exzellenzmanagement - Bausteine eines strategischen und operativen Managements im Krankenhaus. Bern: Hans Huber.
- Koch, St.; May, M. & Schauer, A. (2013). CAFM-Software und CAFM-Systeme. In: May, M. (Hrsg.). CAFM-Handbuch - IT im Facility Management erfolgreich einsetzen. 3. neu bearbeitete Auflage. Berlin, Heidelberg: Springer-Verlag.

Anhang **Quellenverzeichnis**

- Kommission für Krankenhaushygiene und Infektionsprävention beim Robert Koch-Institut. (2004). Anforderungen an die Hygiene bei der Reinigung und Desinfektion von Flächen. Bundesgesundheitsblatt – Gesundheitsforschung – Gesundheitsschutz. 47. S. 41 – 61.
- Krieger, W. (kein Datum). Beschaffung. Gabler Wirtschaftslexikon. URL: <https://wirtschaftslexikon.gabler.de/definition/beschaffung-30913>
- Krieger, W. (kein Datum). Kommissionierung. Gabler Wirtschaftslexikon. URL: <https://wirtschaftslexikon.gabler.de/definition/kommissionierung-37853>
- Krieger, W. (kein Datum). Logistik. URL: <https://wirtschaftslexikon.gabler.de/definition/logistik-40330>
- Lärmschutz-Verordnung (LSV). 814.41. (vom 15. Dezember 1986, Stand am 1. April 2018). URL: <https://www.admin.ch/opc/de/classified-compilation/19860372/index.html>
- Laudon, K. C.; Laudon, J. & Schoder, D. (2016). Wirtschaftsinformatik - Eine Einführung. 3., vollständig überarbeitete Auflage. Hallbergmoos: Pearson.
- Lehmann & Th. M. (2005). Handbuch der Medizinischen Informatik. 2., vollständig neu bearbeitete Auflage. München, Wien: Carl Hanser.
- Löber, N. (2017). Beschwerde- und Risikomanagement. In: Debatin, J. F.; Ekkernkamp, A.; Schulte, B. & Tecklenburg, A. (Hrsg.). Krankenhausmanagement – Strategien, Konzepte, Methoden. 3. vollständig aktualisierte und erweiterte Auflage. Berlin: Medizinisch Wissenschaftliche Verlagsgesellschaft. S. 610 – 617.
- Lohfert, P. (2017). Management und Planungsaufgaben. In: Debatin, J. F.; Ekkernkamp, A.; Schulte, B. & Tecklenburg, A. (Hrsg.). Krankenhausmanagement – Strategien, Konzepte, Methoden. 3. vollständig aktualisierte und erweiterte Auflage. Berlin: Medizinische Wissenschaftliche Verlagsgesellschaft. S. 515 - 532.
- Lüngen, B. & Zluhan, M. (2017). Strategisches Krankenhausmanagement – in der Praxis Betriebswirtschaft in der Gesundheitswirtschaft. In: Debatin, J. F.; Ekkernkamp, A.; Schulte, B. & Tecklenburg, A. (Hrsg.). Krankenhausmanagement – Strategien, Konzepte, Methoden. 3. vollständig aktualisierte und erweiterte Auflage. Berlin: Medizinisch Wissenschaftliche Verlagsgesellschaft. S. 47 – 59.
- Malik, F (2017). Herausforderung Führung im Krankenhaus. In: Debatin, J. F.; Ekkernkamp, A.; Schulte, B. & Tecklenburg, A. (Hrsg.). Krankenhausmanagement – Strategien, Konzepte, Methoden. 3. vollständig aktualisierte und erweiterte Auflage. Berlin: Medizinisch Wissenschaftliche Verlagsgesellschaft. S. 71 – 75.
- Mansky, Th. & Nimptsch, U. (2017). Kennzahlengeschütztes ergebnisorientiertes Qualitätsmanagement im Krankenhaus. In: Debatin, J. F.; Ekkernkamp, A.; Schulte, B. & Tecklenburg, A. (Hrsg.). Krankenhausmanagement – Strategien, Konzepte, Methoden. 3. vollständig aktualisierte und erweiterte Auflage. Berlin: Medizinische Wissenschaftliche Verlagsgesellschaft. S. 618 – 625.
- Marchionini, M; Hohmann, J. & May, M. (2013). Zum Verhältnis von Facility Management und CAFM. In: May, M. (Hrsg.). CAFM-Handbuch - IT im Facility Management erfolgreich einsetzen. 3. neu bearbeitete Auflage. Berlin, Heidelberg: Springer-Verlag.
- Medizinprodukteverordnung (MepV). 812.213. (vom 17. Oktober 2001, Stand am 26. November 2017). URL: <https://www.admin.ch/opc/de/classified-compilation/19995459/index.html>
- Meier, J. (2004). Qualitätsmanagement im Spital. NZZ 29.4.2004. URL: <https://www.nzz.ch/article9K8RU-1.247021>

Anhang **Quellenverzeichnis**

- Mittel- und Gegenständeliste (MiGeL). 832.112.31. (2018). Verordnung des EDI vom 29. September 1995 über Leistungen in der obligatorischen Krankenpflegeversicherung. URL: <https://www.bag.admin.ch/bag/de/home/versicherungen/krankenversicherung/krankenversicherung-leistungen-tarife/Mittel-und-Gegenstaendeliste.html>
- Morgroth, K. (kein Datum). Projektmanagement-Werkzeug. Enzyklopädie der Wirtschaftsinformatik Online-Lexikon. URL: <http://www.enzyklopaedie-der-wirtschaftsinformatik.de/lexikon/is-management/Software-Projektmanagement/Projektmanagement-Werkzeug/index.html>
- Nissen, R. (kein Datum). Personalplanung. Gabler Wirtschaftslexikon. URL: <https://wirtschaftslexikon.gabler.de/definition/personalplanung-43721>
- Nissen, R. (kein Datum). Personalverwaltung. Gabler Wirtschaftslexikon. URL: <https://wirtschaftslexikon.gabler.de/definition/personalverwaltung-45689>
- Oswald, J.; Schmidt-Rettig, B. & Eichhorn, S. (2017). Krankenhaus-Managementlehre -Theorie und Praxis eines integrierten Konzepts. 2. überarbeitete Auflage. Stuttgart: W. Kohlhammer.
- Pira, A. (2000). Umfassendes Qualitätsmanagement im Spital: das EFQM-Modell als Basis. Zürich: vdf.
- Preusker, U. (2012). „Qualitätsindikatoren helfen den Krankenhäusern, noch besser zu werden“. Interview mit Mansky, Th. Soziale Sicherheit CHSS 5 S. 315 - 318. URL: <https://www.bag.admin.ch/dam/bag/de/dokumente/kuv-leistungen/qualitaetssicherung/qualitaesindikatoren-helfen-den-kranken%C3%A4usern-noch-besser-zu-werden.pdf.download.pdf/Qualit%C3%A4tsindikatoren%20helfen%20den%20Kranken%C3%A4usern%20noch%20besser%20zu%20werden.pdf>
- Project Management Institute (2017). A Guide to the Project Management Body of Knowledge - (PMBOK Guide). Sixth Edition. Newton Square: Project Management Institute.
- Quante, S. (2017). Das Krankenhaus in neuen Versorgungskonstellationen - Kooperationen und Netzwerke. In: Debatin, J. F.; Ekkernkamp, A.; Schulte, B. & Tecklenburg, A. (Hrsg.). Krankenhausmanagement – Strategien, Konzepte, Methoden. 3. vollständig aktualisierte und erweiterte Auflage. Berlin: Medizinische Wissenschaftliche Verlagsgesellschaft. S. 161 – 167.
- RAL-GZ903. (2015). Gebäudereinigung im Gesundheitswesen - Gütesicherung. Sankt Augustin: Deutsches Institut für Gütesicherung und Kennzeichnung e. V.
- Reijula, J. & Ruohomäki, V. (2018). Perception of hospital environment before and after relocation. Facilities. Vol 36 (5/6), S. 244 – 257.
- Robert Koch-Institut. (2012). Anforderungen an die Hygiene bei der Aufbereitung von Medizinprodukten. Berlin: Springer.
- Roeder, N. & Bunzenmeier, H. (2017). Strukturierte Organisationsentwicklung. In: Debatin, J. F.; Ekkernkamp, A.; Schulte, B. & Tecklenburg, A. (Hrsg.). Krankenhausmanagement – Strategien, Konzepte, Methoden. 3. vollständig aktualisierte und erweiterte Auflage. Berlin: Medizinisch Wissenschaftliche Verlagsgesellschaft. S. 477 - 486.
- Salfeld R.; Hehner S. & Wichels, R. (2009). Modernes Krankenhausmanagement - Konzepte und Lösungen. Zweite, aktualisierte und erweiterte Auflage. Berlin Heidelberg: Springer.
- Schär, W. (2009). Bedeutung und Aspekte des Risikomanagements am Beispiel der Gesundheitswirtschaft. In: Haubrock, M. & Schär, W. (Hrsg.). Betriebswirtschaft und Management in der Gesundheitswirtschaft. 5., vollständig überarbeitete und erweiterte Auflage. Bern: Hans Huber. S. 507 – 515.
- Schmidt-Rettig, B. (2017). Managementstrukturen und Leitungsorganisation. In: Oswald, J.; Schmidt-Rettig, B. & Eichhorn, S. (Hrsg.). Krankenhaus-Managementlehre – Theorie und Praxis eines integrierten Konzepts. 2. überarbeitete Auflage. Stuttgart: W. Kohlhammer. S. 242 – 294.

Anhang **Quellenverzeichnis**

- Schnitzler, P. (2017). Finanzmanagement. In: Oswald, J.; Schmidt-Rettig, B. & Eichhorn, S. (Hrsg.). Krankenhaus-Managementlehre – Theorie und Praxis eines integrierten Konzepts. 2. überarbeitete Auflage. Stuttgart: W. Kohlhammer. S. 566 – 587.
- Scholderer, R. (2017). IT-Servicekatalog - Services in der IT professionell designen und erfolgreich implementieren. Heidelberg: dpunkt.verlag.
- Schweizerische Akademie der Medizinischen Wissenschaften & Schweizer Ärztinnen und Ärzte FMH. (2013). Rechtliche Grundlagen im medizinischen Alltag - Ein Leitfaden für die Praxis. 2. überarbeitete Auflage. URL: https://www.fmh.ch/files/pdf12/Rechtliche_Grundlagen_2013_D.pdf
- Schweizerische Eidgenossenschaft. (2015). Patientenrechte und Patientenpartizipation in der Schweiz - Bericht in Erfüllung der Postulate 12.31000 Kessler, 12.3124 Gilli und 12.3207 Steinert. URL: <https://www.bag.admin.ch/bag/de/home/medizin-und-forschung/patientenrechte/patientenrechte-schweiz.html>
- SECO Staatssekretariat für Wirtschaft. (2018). Wegleitung zu den Verordnungen 3 und 4 zum Arbeitsgesetz. URL: https://www.seco.admin.ch/seco/de/home/Publikationen_Dienstleistungen/Publikationen_und_Formulare/Arbeit/Arbeitsbedingungen/Wegleitungen_zum_Arbeitsgesetz/wegleitung-zu-den-verordnungen-3-und-4-zum-arbeitsgesetz.html
- SIA 416:2003. Flächen und Volumen von Gebäuden. Zürich: Schweizerischer Ingenieur- und Architektenverein.
- SIA D 0165:2000. Kennzahlen im Immobilienmanagement. Zürich: Schweizerischer Ingenieur- und Architektenverein.
- SN EN 15221-4:2011. Facility Management Teil 4: Taxonomie, Klassifikation und Strukturen im Facility Management. Deutsche Fassung EN 15221-4 2011.
- Sonntag, G. (2017). Betriebswirtschaftliches Controlling. In: Debatin, J. F.; Ekkernkamp, A.; Schulte, B. & Tecklenburg, A. (Hrsg.). Krankenhausmanagement – Strategien, Konzepte, Methoden. 3. vollständig aktualisierte und erweiterte Auflage. Berlin: Medizinisch Wissenschaftliche Verlagsgesellschaft. S. 442 – 454.
- Specht, D. (kein Datum). Innovationsstrategie. Gabler Wirtschaftslexikon. URL: <https://wirtschaftslexikon.gabler.de/definition/innovationsstrategie-40920>
- Strahlenschutzgesetz (StSG). 814.50. (vom 22. März 1991, Stand am 1. Mai 2017). URL: <https://www.admin.ch/opc/de/classified-compilation/19910045/index.html>
- Strahlenschutzverordnung (StSV). 814.501. (vom 26. April 2017, Stand am 5. Juni 2018). URL: <https://www.admin.ch/opc/de/classified-compilation/20163016/index.html>
- Technische Verordnung über Abfälle (TVA). 814.600. (vom 10. Dezember 1990, Stand am 1. Juli 2011). URL: <https://www.admin.ch/opc/de/classified-compilation/19900325/index.html>
- Tecklenburg, A. (2017). Strategische Ausrichtung im Krankenhaus. In: Debatin, J. F.; Ekkernkamp, A.; Schulte, B. & Tecklenburg, A. (Hrsg.). Krankenhausmanagement – Strategien, Konzepte, Methoden. 3. vollständig aktualisierte und erweiterte Auflage. Berlin: Medizinisch Wissenschaftliche Verlagsgesellschaft. S. 115 – 122.
- The W. Edwards Deming Institute. (kein Datum). The PDSA Cycle. URL: <https://www.deming.org/theman/theories/pdsacycle>
- Thiede, M. (2017). Bedeutung des internen Finanzcontrollings für die Strukturentwicklung von Krankenhäusern. In: Debatin, J. F.; Ekkernkamp, A.; Schulte, B. & Tecklenburg, A. (Hrsg.). Krankenhausmanagement – Strategien, Konzepte, Methoden. 3. vollständig aktualisierte und erweiterte Auflage. Berlin: Medizinisch Wissenschaftliche Verlagsgesellschaft. S. 277 – 284.

Anhang **Quellenverzeichnis**

- Tierschutzverordnung (TSchV). 455.1. (vom 23. April 2008, Stand am 27. November 2018). URL: <https://www.admin.ch/opc/de/classified-compilation/20080796/index.html>
- Töpfer, A. (2017). Ansatz und Nutzen von Qualitätsinitiativen. In: Albrecht, D. M. & Töpfer, A. (Hrsg.). Handbuch Changemanagement im Krankenhaus – 20-Punkte Sofortprogramm für Kliniken. 2. Auflage. Berlin: Springer. S. 695 – 706.
- Töpfer, A. (2017). Checkliste für erfolgreiches Changemanagement im Krankenhaus – 20-Punkte Sofortprogramm für Kliniken. Albrecht, D. M. & Töpfer, A. (Hrsg.). Handbuch Changemanagement im Krankenhaus – 20-Punkte Sofortprogramm für Kliniken. 2. Auflage. Berlin: Springer. S. 1043 – 1054.
- Töpfer, A. (2017). Ganzheitliche Steuerung der Klinik. In: Albrecht, D. M. & Töpfer, A. (Hrsg.). Handbuch Changemanagement im Krankenhaus – 20-Punkte Sofortprogramm für Kliniken. 2. Auflage. Berlin: Springer. S. 885 – 893.
- Töpfer, A. (2017). Marktorientierte Ausrichtung und Gestaltung aller Klinikaktivitäten. Albrecht, D. M. & Töpfer, A. (Hrsg.) Handbuch Changemanagement im Krankenhaus – 20-Punkte Sofortprogramm für Kliniken. 2. Auflage. Berlin: Springer. S. 447 – 474.
- Töpfer, A. (2017). Nutzen strategischer und operativer Partnerschaften. Albrecht, D. M. & Töpfer, A. (Hrsg.). Handbuch Changemanagement im Krankenhaus – 20-Punkte Sofortprogramm für Kliniken. 2. Auflage. Berlin: Springer. S. 347 – 353.
- Töpfer, A. (2017). Prozessphasen und kritische Erfolgsfaktoren beim Zusammenschluss als anorganisches Wachstum von Kliniken. Albrecht, D. M. & Töpfer, A. (Hrsg.). Handbuch Changemanagement im Krankenhaus – 20-Punkte Sofortprogramm für Kliniken. 2. Auflage. Berlin: Springer. S. 961 – 975.
- Töpfer, A. (2017). Ziele und Entwicklungsstufen der Qualitäts- und Risikosteuerung. In: Albrecht, D. M. & Töpfer, A. (Hrsg.). Handbuch Changemanagement im Krankenhaus – 20-Punkte Sofortprogramm für Kliniken. 2. Auflage. Berlin: Springer. S. 725 – 755.
- Töpfer, A. & Albrecht, D. M. (2017). Konsequenzen für das strategische und operative Management von Kliniken bei sich verändernden und verschärfenden Rahmenbedingungen. In: Albrecht, D. M. & Töpfer, A. (Hrsg.). Handbuch Changemanagement im Krankenhaus – 20-Punkte Sofortprogramm für Kliniken. 2. Auflage. Berlin: Springer. S. 3 – 31.
- Töpfer, A. & Albrecht, D. M. (2017). Umfassende Sichtweise und bessere Akzeptanz durch kooperative Analysen. Albrecht, D. M. & Töpfer, A. (Hrsg.). Handbuch Changemanagement im Krankenhaus – 20-Punkte Sofortprogramm für Kliniken. 2. Auflage. Berlin: Springer. S. 49 – 58.
- Töpfer, A. & Leffler, P. (2017). Anforderungen, Konzeption und Beispiele für Null-Fehler-Qualität im Krankenhaus durch Six Sigma. In: Albrecht, D. M. & Töpfer, A. (Hrsg.). Handbuch Changemanagement im Krankenhaus – 20-Punkte Sofortprogramm für Kliniken. 2. Auflage. Berlin: Springer. S. 799 – 832.
- Töpfer, A. & Leffler, P. (2017). Prozess des Krisenmanagements und Grundsätze der Krisenkommunikation. Albrecht, D. M. & Töpfer, A. (Hrsg.). Handbuch Changemanagement im Krankenhaus – 20-Punkte Sofortprogramm für Kliniken. 2. Auflage. Berlin: Springer. S. 991 - 1005.
- Utlar, Ch. (2006). Von der Schuldzuweisung zum Risikomanagement. In: Debatin, J. F.; Goyen, M. & Schmitz, Ch. (Hrsg.). Zukunft Krankenhaus - Überleben durch Innovation. Berlin: ABW Wissenschaftsverlag. S. 125 – 151.

Anhang **Quellenverzeichnis**

- Utlar, Ch. (2017). Fehler-Management im Krankenhaus. In: Debatin, J. F.; Ekkernkamp; Schulte, B. & Tecklenburg, A. (Hrsg.). Krankenhausmanagement- Strategien, Konzepte, Methoden. 3., vollständige aktualisierte und erweiterte Auflage. Berlin: Medizinisch Wissenschaftliche Verlagsgesellschaft. S. 603 – 609.
- VKF Vereinigung Kantonalen Feuerversicherungen. (2015). Brandschutzvorschriften 2015. (gültig ab 1.1.2017). Bern: VKF. URL: <https://www.bsvonline.ch/de/vorschriften/>
- Verordnung des EDI über den Strahlenschutz bei medizinischen Röntgensystemen (Röntgenverordnung, RöV). 814.542.1. (vom 26. April 2017, Stand am 6. Februar 2018). URL: <https://www.admin.ch/opc/de/classified-compilation/20163023/index.html>
- Verordnung des EDI über die ablieferungspflichtigen radioaktiven Abfälle. 814.557. (vom 26. April 2017, Stand am 1. Januar 2018). URL: <https://www.admin.ch/opc/de/classified-compilation/20163025/index.html>
- Verordnung über die Aufnahme von Pflegekindern (Pflegekinderverordnung, PAVO). 211.222.338. (vom 19. Oktober 1977, Stand am 20. Juni 2017). URL: <https://www.admin.ch/opc/de/classified-compilation/19770243/index.html>
- Verordnung über die Beförderung gefährlicher Güter auf der Strasse (SDR). 741.621. (29. November 2002, Stand am 1. Januar 2017). URL: <https://www.admin.ch/opc/de/classified-compilation/20022136/index.html>
- Verordnung über die Gebühren im Strahlenschutz (GebV-StS). 814.56. (vom 26. April 2017, Stand am 1. Januar 2018). URL: <https://www.admin.ch/opc/de/classified-compilation/20163017/index.html>
- Verordnung über die Rückgabe, die Rücknahme und die Entsorgung elektrischer und elektronischer Geräte (VREG). 814.620. (vom 14. Januar 1998, Stand am 23. August 2005). URL: <https://www.admin.ch/opc/de/classified-compilation/19980114/index.html>
- Verordnung über die Verhütung von Unfällen und Berufskrankheiten (Verordnung über die Unfallverhütung, VUV). 832.30. (vom 19. Dezember 1983, Stand am 1. Mai 2018). URL: <https://www.admin.ch/opc/de/classified-compilation/19830377/index.html>
- Verordnung über den Schutz vor gefährlichen Stoffen und Zubereitungen (Chemikalienverordnung, ChemV). 813.11. (vom 5. Juni 2015, Stand am 1. März 2018). URL: <https://www.admin.ch/opc/de/classified-compilation/20141117/index.html>
- Verordnung über den Verkehr mit Abfällen (VeVA). 814.610. (vom 22. Juni 2005, Stand am 1. Januar 2018). URL: <https://www.admin.ch/opc/de/classified-compilation/20021080/index.html>
- Verordnung über Gefahrgutbeauftragte für die Beförderung gefährlicher Güter auf Strasse, Schiene und Gewässern (Gefahrgutbeauftragtenverordnung, GGBV). 741.622. (15. Juni 2001, Stand am 01. Juli 2016). URL: <https://www.admin.ch/opc/de/classified-compilation/20001699/index.html>
- Winkelmann, A. (2013). Enterprise Resource Planning. Enzyklopädie der Wirtschaftsinformatik Online-Lexikon. URL: <http://www.enzyklopaedie-der-wirtschaftsinformatik.de/lexikon/informationssysteme/Sektor-spezifische-Anwendungssysteme/enterprise-resource-planning/index.html?searchterm=Enterprise%20Resource%20Planning>
- Winter, E.; Ammenwerth, E.; Brigl, B. & Haux, R. (2005). Krankenhausinformationssysteme. Lehmann; Th. M. (Hrsg.). Handbuch der Medizinischen Informatik. 2., vollständig neu bearbeitete Auflage. München, Wien: Carl Hanser. S. 549 – 625.
- Wissenschaftlicher Beirat. (2017). Qualität und Sicherheit der Schweizerischen Gesundheitsversorgungen verbessern: Empfehlungen und Vorschläge für die Bundesstrategie. Zweiter Bericht. URL: <https://www.bag.admin.ch/dam/bag/de/dokumente/kuv-leistungen/qualitaetssicherung/second-report-advisory-board-30-06-2017.pdf.download.pdf/second-report-advisory-board-30-06-2017-de.pdf>

Anhang **Quellenverzeichnis**

- Zaiss, A.; Graubner, B.; Ingenerf, J.; Leiner, F.; Lochmann, U.; Schopen, M.; Schrader, U. & Schulz S. (2005). Medizinische Dokumentation, Terminologie und Linguistik. Lehmann; Th. M. (Hrsg.). Handbuch der Medizinischen Informatik. 2., vollständig neu bearbeitete Auflage. München, Wien: Carl Hanser. S. 89 – 145.
- Zapp, W. (2009). Internes Rechnungswesen. In: Haubrock, M. & Schär, W. (Hrsg.). Betriebswirtschaft und Management in der Gesundheitswirtschaft. 5. vollständig überarbeitete und erweiterte Auflage. Bern: Hans Huber. S. 366 – 405.
- Zapp, W. (2017). Controlling und Management. In: Oswald, J.; Schmidt-Rettig, B. & Eichhorn, S. (Hrsg.). Krankenhaus-Managementlehre – Theorie und Praxis eines integrierten Konzepts. 2. überarbeitete Auflage. Stuttgart: W. Kohlhammer. S. 588 – 611.
- Zapp, W. (2017). Betriebswirtschaftliches Rechnungswesen. In: Oswald, J.; Schmidt-Rettig, B. & Eichhorn, S. (Hrsg.). Krankenhaus-Managementlehre - Theorie und Praxis eines integrierten Konzepts. 2. überarbeitet Auflage. Stuttgart: Kohlhammer. S. 612 – 639.
- Zapp, W. (2018). Controlling. In: Haubrock, M. (Hrsg.). Betriebswirtschaft und Management in der Gesundheitswirtschaft. 6. vollständig überarbeitete und erweiterte Auflage. Bern: Hogrefe. S. 828 – 870.
- Zapp, W. (2018). Informationsmanagement durch internes Rechnungswesen In: Haubrock, M. (Hrsg.). Betriebswirtschaft und Management in der Gesundheitswirtschaft. 6. vollständig überarbeitete und erweiterte Auflage. Bern: Hogrefe. S. 870 – 912.
- Zarnekow, R. (2012). Management von IT-Dienstleistungen. Enzyklopädie der Wirtschaftsinformatik Online-Lexikon. URL: <http://www.enzyklopaedie-der-wirtschaftsinformatik.de/lexikon/daten-wissen/Informationsmanagement/Informationsmanagement--Aufgaben-des/Management-von-IT-Dienstleistungen/index.html/?searchterm=it%20management>

A

Abfälle mit Verletzungsgefahr/Sharps 1173.25, S. **87**
Abfällen mit Blut, Exkreten und Sekrete mit Kontaminationsgefahr 1173.24, S. **87**
Abwasser
 1171, S. **104**
 1172.10, S. **106**
Abwasseranlage 1664, S. **93**
Abwasseraufbereitung 1172.10, S. **106**
Abwasserentsorgung 1172.10, S. **106**
Altmedikamenten 1173.26, S. **87**
Anlaufstelle 2210, S. **136**
Anmieten von Liegenschaften 1140.20, S. **101**
Anwerbung von Personal 2522, S. **43**
Applikationen
 2361.20, S. **53**
 2361.40, S. **54**
 2370, S. **56**
 2371, S. **56**
 2372, S. **58**
 2373, S. **59**
 2374, S. **60**
 2380, S. **61**
 2381, S. **61**
 2382, S. **62**
Arbeitsbekleidung 2240, S. **129**
Arbeitsmedizinische Leistungen 2112, S. **118**
Arbeitsplatzbereitstellung 1400, S. **102**
Arbeitssicherheit 2110, S. **116**
Arbeitssicherheit 2111, S. **116**
Archive 2423, S. **137**
Archivierung 2423, S. **137**
Archivierungssysteme 2423, S. **137**
Arzneimittel
 2551.11, S. **72**
 2552.11, S. **74**
Assetstrategie 9600, S. **34**
Asset- und Portfoliostrategie 9600, S. **34**
Audiovisuelle Medien 2423, S. **137**
Aufbereitung von Medizinprodukten 1390.90, S. **114**
Auftragsmanagement Finanzen & Controlling 2510.02, S. **39**
Ausbildung 2523, S. **43**
Ausdrucken 2421, S. **50**
Auskunfterteilung 2210, S. **136**
Aussenanlagen 2210, S. **97**
Aussenarbeiten 1210, S. **97**

Aussenbeleuchtung 1171.30, S. **105**
Aussenflächen 1210, S. **97**
Aussenwirkung 9400, S. **32**
Automatenverkauf 2220, S. **125**

B

Baukonstruktion 1163, S. **93**
Baumpflanzung 1210, S. **97**
Baumpflege 1210, S. **97**
Baupläne 2423, S. **137**
Bedarfsbündelung 2552, S. **73**
Bedarfsermittlung 2551, S. **72**
Befeuchtung 1171.10, S. **105**
Beförderung von Personen
 2443.10, S. **79**
 2443.11, S. **79**
 2443.12, S. **79**
Benutzeraccount
 2361.40, S. **54**
 2362.10, S. **54**
Benutzerprofil 2361.40, S. **54**
Berichtswesen 2513, S. **40**
Berufstextilienpflege 2241.20, S. **129**
Beschaffung
 2550, S. **71**
 2551, S. **72**
 2551.10, S. **72**
 2551.11, S. **72**
 2551.12, S. **72**
 2551.20, S. **72**
 2551.21, S. **72**
 2551.22, S. **72**
 2552, S. **73**
 2552.10, S. **73**
 2552.11, S. **74**
 2552.12, S. **74**
 2552.20, S. **74**
 2552.22, S. **74**
Beschaffungscontrolling 2552, S. **73**
Beschaffungslogistik 2551, S. **72**
Beschaffungsmarktforschung 2552, S. **73**
Beschaffungsportfolios 2552, S. **73**
Beschilderungen 1449.10, S. **96**
Beschriftungen 1449.10, S. **96**
Bestandskontrolle 2551, S. **72**
Bestellung 2551, S. **72**
Bestellungsplanung 2552, S. **73**
Besucherwünsche 2990.20, S. **137**
Betäubungsmittel

 2443.23, S. **80**
 2443.26, S. **81**
Betrieb
 Gästehotel 2290.30, S. **134**
 Gästeunterkünfte 2290.20, S. **133**
 Patientenhotel 2290.30, S. **134**
 Personalunterkünfte 2290.10, S. **133**
 Pikettzimmer 2290.40, S. **134**
 technische Gebäudeausrüstungen 1164, S. **93**
 technische Infrastruktur 1664, S. **93**
 Unterkünfte 2290, S. **133**
Betriebsbereitschaft 2590, S. **140**
Betriebsbuchhaltung 2511, S. **39**
Betriebswäschepflege 2241.30, S. **130**
Betrieb und Instandhaltung von
 Baukonstruktionen 1163, S. **93**
 Betrieb und Instandhaltung 1160, S. **92**
 Grundstücken, Standorten und Parzellen 1210, S. **97**
 medizinisch mobiler Sachanlagen 1990.10, S. **95**
 Parkplätzen 1230, S. **98**
 technischen Gebäudeausrüstungen 1164, S. **93**
 zusätzlicher Fläche am Standort 1220, S. **97**
Bettenaufbereitung 1390.91, S. **114**
Bewachung 2121, S. **119**
Bewältigung von
 Ausserordentlichen Lagen (Katastrophen) 9390.30, S. **30**
 Besonderen Lagen 9390.20, S. **30**
 Biologische Gefahrenlagen 9390.50, S. **30**
 Chemische Gefahrenlagen 9390.60, S. **30**
 Externe Gefahrenlagen 9390.40, S. **30**
 Grossereignissen 9390.10, S. **29**
 Innere Gefahrenlagen 9390.70, S. **31**
Bewohnerverpflegung 2220.10, S. **125**
Bewohnerwäschepflege 2241.10, S. **129**
Binden von Dokumenten 2421, S. **50**
Blumenarrangements 1431, S. **96**
Blumenpflege 1210, S. **97**
Blumenplanung 1210, S. **97**
Blumenservice 2990.20, S. **137**
Blut 1173.24, S. **87**
Botendienste 2422, S. **81**
Branchenunabhängige Wertstoffe 1173.10, S. **84**
Brandschutz
 2122.10, S. **119**
 abwehrender 2122.12, S. **120**

 baulicher 2122.11, S. **120**
 betrieblicher 2122.12, S. **120**
 technischer 2122.11, S. **120**
Brennstoffmanagement 2441, S. **82**
Brief-Post 2422, S. **81**
Bücher 2423, S. **137**
Buchhaltung 2511, S. **39**
Buchhaltungsarchiv 2423, S. **137**

C

CAD-Planarchiv 2423, S. **137**
Cafeteria 2220.20, S. **126**
CAFM 2382.08, S. **64**
Cashmanagement 2511, S. **39**
Catering 2220, S. **125**
Catering und Automatenverkauf 2220, S. **125**
Chemische Abfälle 1173.29, S. **88**
CO2 1171, S. **104**
Concierge Service 2210, S. **136**
Controlling 2513, S. **40**
Corporate Identity 9400, S. **32**
Corporate Identity-Strategie 9490, S. **32**
CRM 2382.04, S. **63**

D

Dampf 1171.10, S. **105**
Datenschutzkritische Dokumente 1173.15, S. **85**
Dekorationen 1449.20, S. **96**
Desinfektion 1300, S. **109**
Desktop 2361.10, S. **53**
Device-Services 2363, S. **54**
Diagnostische Applikationen-Services 2372, S. **58**
Dispositiv Besondere Lagen 9390, S. **29**
Distribution von Waren und Material
 2443.20, S. **79**
 2443.21, S. **80**
 2443.22, S. **80**
 2443.23, S. **80**
 2443.24, S. **80**
 2443.25, S. **81**
 2443.26, S. **81**
Drehkreuze 2122, S. **119**
Drucker
 2111.20, S. **117**
 2361.40, S. **54**
 2363, S. **54**
DSS 2381.10, S. **62**

- E**
Eigentumsschutz 2122, S. **119**
Elektrischer Energie 1171.30, S. **105**
Elektrizität 1171, S. **104**
Elektroabfälle 1173.13, S. **84**
Elektronische Arbeitsplatz-Services 2361, S. **52**
E-Mail
2361.40, S. **54**
2540.10, S. **48**
Empfang 2210, S. **136**
Empfangsdienste 2210, S. **136**
Energie 2590, S. **140**
Energiemanagement 9190, S. **24**
Energierategie 9190, S. **24**
Energieträger 1171, S. **104**
Energieversorgung & Wasserver- / -entsorgung
1170, S. **104**
Enterprise Resource Planning Applikationen-Services (ERP) 2382, S. **62**
Entscheidungsunterstützung
2370, S. **56**
2374, S. **60**
2381, S. **61**
Entsorgung
1170, S. **104**
1173, S. **83**
Entsorgungsgut, S. **140**
Entsorgung von
Abfällen mit Blut, Exkreten und Sekreten mit Kontaminationsgefahr 1173.24, S. **87**
Abfällen mit Verletzungsgefahr/Sharps 1173.25, S. **87**
Altmedikamenten 1173.26, S. **87**
branchenunabhängigen Wertstoffen 1173.10, S. **84**
chemischen Abfällen 1173.29, S. **88**
datenschutzkritischen Dokumenten 1173.15, S. **85**
Elektroabfällen 1173.13, S. **84**
Grüngut 1173.12, S. **84**
Industrieabfällen 1173.14, S. **85**
infektiösen Abfällen 1173.28, S. **88**
Körperteilen, Organen und Geweben («Pathologieabfälle») 1173.23, S. **86**
Nassabfällen 1173.22, S. **86**
radioaktiven Abfällen 1173.20, S. **88**
spitalspezifischen Abfällen 1173.20, S. **85**
unproblematischen medizinischen Abfällen (Hauskehricht) 1173.21, S. **86**
wiederverwertbaren Materialien 1173.11, S. **84**
Zytostatika-Abfällen 1173.27, S. **87**
Entwicklungsstrategie 9695, S. **35**
Erdgas 1171, S. **104**
Erdölprodukte 1171, S. **104**
Ergebnisqualitätsmanagement 9293, S. **28**
Erneuerbare Energien 1171, S. **104**
ERP 2382, S. **62**
ESS 2381.10, S. **62**
EUS 2381.10, S. **62**
Event Catering 2220.50, S. **127**
Eventmanagement 2230, S. **137**
Exkrete 1173.24, S. **87**
Externes Catering 2220.50, S. **127**
- F**
Fahrbereitschaft 2443.11, S. **79**
Fahrpersonalmanagement 2443.11, S. **79**
Fahrzeuginstandhaltung 2441, S. **82**
Fahrzeugreinigung 2441, S. **82**
Fahrzeugversicherungen 2441, S. **82**
Fahrzeugverwaltung 2441, S. **82**
Fassadenreinigung 1320, S. **111**
Fehlermanagement 9310.10, S. **29**
Fernmeldeanlagen 1164, S. **93**
Fernwärme 1171, S. **104**
Fernzugriff 2361.20, S. **53**
Feste Wertstoffen 1173, S. **83**
Festnetz 2362.10, S. **54**
Finanzbuchhaltung 2511, S. **39**
Finanzen und Controlling 2510, S. **39**
Finanzielle Mittel 2590, S. **140**
Finanzierungsstrategie 9620, S. **34**
Flächenmanagement & -bereitstellung 1420, S. **100**
Fluchtwege freihalten 1161, S. **98**
Flüssige Wertstoffe 1173, S. **83**
Förderanlagen 1164, S. **93**
Forschungsstrategie 9695, S. **35**
Fuhrparkmanagement 2441, S. **82**
- G**
Garderobenbetrieb & -verwaltung 2209, S. **136**
Gartenarbeiten 1210, S. **97**
Gasanlagen 1164, S. **93**
Gasen 1171, S. **104**
Gästehotel-Betrieb 2290.30, S. **134**
Gästeunterkünfte-Betrieb 2290.20, S. **133**
Gebäudeausrüstung
1164, S. **93**
1165, S. **93**
Gebäudebetrieb 1162, S. **92**
Gebäudeinfrastruktur 2590, S. **140**
Gebäudekonstruktion 1162, S. **92**
Gebäude(teile) 1230, S. **98**
Gebühren 1140, S. **101**
Gefahrgüter
2443.22, S. **80**
2443.25, S. **81**
Gehälterverwaltung 2521, S. **42**
Geheimhaltungsvereinbarungen 2122.31, S. **121**
Gemälde 1440, S. **96**
Geräte 2590, S. **140**
Geschäftsmodellentwicklungsstrategie 9690, S. **34**
Geschirrrreinigung 2220.10, S. **125**
Gesundheitsschutz
2110, S. **116**
2111, S. **116**
2112, S. **118**
Gewerbliche Arbeitsprozesse 1171.10, S. **105**
Gewerbliche Kälte 1171.20, S. **105**
Grafikdienste 2421, S. **50**
Grauwasser 1172, S. **105**
Grossereignisse 9390.10, S. **29**
Grundreinigung 1340, S. **110**
Grundstücke
1140, S. **101**
1210, S. **97**
Grünflächen 1210, S. **97**
Grüngut 1173.12, S. **84**
- H**
Hardware 2361, S. **52**
Hardware 2363, S. **54**
Hauskehricht 1173.21, S. **86**
Hausmeisterdienste 1161, S. **98**
Hausordnung 1161, S. **98**
Heiz- / Nebenkostenadministration 1140.10, S. **101**
Help-Desk-Dienste 1161, S. **98**
Help-Desk-System 1164, S. **93**
Herbstdienst 1210, S. **97**
Holzenergie 1171, S. **104**
Hortdienste 2250.20, S. **137**
Hotelleriedienstleistungen Divers 2200, S. **136**
Hotellerie Service 2220.10, S. **125**
HR-Archiv 2423, S. **137**
HRM 2520, S. **42**
Hygiene 1300, S. **109**
Hygiene 1300.90, S. **108**
Hygienemassnahmen
1171.10, S. **105**
2382.10, S. **65**
- I**
ICT 2300, S. **52**
ICT-Arbeitsplatz-Services 2360, S. **52**
ICT-Management 9700, S. **36**
ICT-Managementstrategie 9710, S. **36**
ICT-Services 2300, S. **52**
Identity 9400, S. **32**
Immobilie 1140, S. **101**
Industrieabfälle 1173.14, S. **85**
Infektiöse Abfälle 1173.28, S. **88**
Informationsschutz
2122.30, S. **121**
organisatorisch 2122.31, S. **121**
technisch 2122.32, S. **121**
vertraglich 2122.31, S. **121**
Informationstechnische Anlagen 1164, S. **93**
Infrastruktur
1000.90, S. **91**
1210, S. **97**
Infrastruktur Management
2382, S. **62**
2382.08, S. **64**
Innenbeleuchtung 1171.30, S. **105**
Innovationsförderung 9410, S. **33**
Inspektion
1163, S. **93**
1165, S. **93**
Installation
1000.90, S. **91**
1160, S. **92**
2361.20, S. **53**
2363.10, S. **55**
2430, S. **81**
Instandhaltung 1165, S. **93**
Instandhaltungsstrategien 9110, S. **24**
Instandhaltung und Betrieb 1160, S. **92**
Instandsetzung der Wäsche 2241.60, S. **130**
Interne Flächen 1140.30, S. **101**
Internes Mietmanagement 1140.30, S. **101**
Internet
2361.40, S. **54**

Anhang **Glossar**

2540.10, S. **48**
Intranet
2361.40, S. **54**
2540.10, S. **48**
Investitionen 9110, S. **24**
Investmentstrategie 9691, S. **34**
IT-Benutzer-Services 2361.40, S. **54**
IT Hardware 2590, S. **140**
IT Managementstrategie 9700, S. **36**
IT Software 2590, S. **140**
IT-Strategiedefinition 9710, S. **36**

J
Journale 2423, S. **137**

K
Kälte 1171.20, S. **105**
Kälteabgabe 1171.20, S. **105**
Kälteerzeugung 1171.20, S. **105**
Kälte-Speicherung 1171.20, S. **105**
Kälteverteilung 1171.20, S. **105**
Kaltwasser 1172, S. **105**
Kameras 2122, S. **119**
Kartenleser 2122, S. **119**
Kinderbetreuung 2250, S. **137**
Kioske 2990.10, S. **137**
KIS (Medizinische Geschäftsprozess-Applikationen-Services) 2370, S. **56**
Klimakälte 1171.20, S. **105**
Know-how 2590, S. **140**
Kohle 1171, S. **104**
Kommissionierung 2490.30, S. **77**
Kommunikation 2540, S. **48**
Kommunikationstechnologie 2300, S. **52**
Kompostmaterial 1173.12, S. **84**
Konditionsgestaltung 2552, S. **73**
Konfektionierung der Wäsche 2241.60, S. **130**
Konferenzen 2230, S. **137**
Konfiguration
2361.20, S. **53**
2363.10, S. **55**
2363.20, S. **55**
2363.30, S. **55**
Kontaktdienste 2210, S. **136**
Kooperationenstrategie 9694, S. **35**
Kooperationsverhandlungen 2552, S. **73**
Kopieren 2421, S. **50**
Körperteilen Organen & Geweben („Pathologie-

abfälle“) 1173.23, S. **86**
Kraftstoffmanagement 2441, S. **82**
Krippendienste 2250.10, S. **137**
Küche
1171, S. **104**
1171.10, S. **105**
1171.20, S. **105**
Kühlung von Spezialräumen 1171.20, S. **105**

L
Lager 2490, S. **76**
Lagerbewirtschaftung 2490.20, S. **76**
LAN 2361.10, S. **53**
Lebenszyklusplanung 9110, S. **24**
Leistungsabhängigkeitsbetrachtungen 2590, S. **140**
Leistungskette 2552, S. **73**
Leistungsplanung Finanzen & Controlling 2510.01, S. **39**
Leistungspotenzial 9292, S. **27**
Lieferantenanalyse 2552, S. **73**
Lieferantenauswahl 2552, S. **73**
Lieferantenbewertung 2552, S. **73**
Liegenschaften 1140, S. **101**
Liegenschaftenanmietung von Dritten 1140.20, S. **101**
Liegenschaftenvermietung an Dritte 1140.10, S. **101**
Liegenschaftenverwaltung 1140, S. **101**
Life-Cycle-Engineering 9110, S. **24**
Lizenzierung
2361.30, S. **53**
2361.40, S. **54**
Login 2361.40, S. **54**
Logistik 2400, S. **70**
Lufttechnische Anlagen 1164, S. **93**
Lüftung 1171.10, S. **105**

M
Management Supportleistungen 2500, S. **38**
Managementunterstützung 2500, S. **38**
Markenbildung 9400, S. **32**
Marketing 2540, S. **48**
Materialgruppenmanagement 2552, S. **73**
Maus 2361.10, S. **53**
Mediathek 2423, S. **137**
Medien 2590, S. **140**
Medienentsorgung 1171, S. **104**

Medienservice 2990.20, S. **137**
Medienversorgung 1171, S. **104**
Medizinalgasversorgung 1171, S. **104**
Medizinische Dienstleistungen
2551.12, S. **72**
2552.12, S. **74**
Medizinisches Archiv 2423, S. **137**
Medizinisches Material
2551.11, S. **72**
2552.11, S. **74**
Medizinisches Material und Arzneimittel 2551.11, S. **72**
Medizinisch mobile Sachanlagen 1990.10, S. **95**
Medizinisch-technische Geräte 1990.10, S. **95**
Medizinisch / therapeutisch / pflegerische Entscheidungsunterstützungsapplikationenservices 2374, S. **60**
Medizinprodukte 1390.90, S. **114**
Messaging 2361.40, S. **54**
Mieterausbau
1140.10, S. **101**
1140.20, S. **101**
1410, S. **98**
Mieterbetreuung 1140.10, S. **101**
Mieterzuordnung 1140.30, S. **101**
Mietfläche
1140.10, S. **101**
1140.20, S. **101**
Mietmanagement 1140.30, S. **101**
Mietverhandlung
1140.10, S. **101**
1140.20, S. **101**
Mietverträge
1140.10, S. **101**
1140.20, S. **101**
Mietverwaltung 1140, S. **101**
Mietzinsinkasso 1140.10, S. **101**
MIS 2381.10, S. **62**
Mittagstisch 2220.50, S. **127**
Mobile Devices 2362.10, S. **54**
Mobiliar 1430, S. **95**
Module
2370, S. **56**
2371, S. **56**
2372, S. **58**
2373, S. **59**
2374, S. **60**
2380, S. **61**
2381, S. **61**

2382, S. **62**
Multifunktionsgeräte 2363, S. **54**
Multiprojektmanagement 9600, S. **34**
Multiprojektmanagementstrategie 9693, S. **35**

N
Nachhaltigkeit 9100, S. **24**
Nahrungsmittel 2590, S. **140**
Nassabfälle 1173.22, S. **86**
Nebengebäude 1210, S. **97**
Nicht-Gefahrgüter
2443.21, S. **80**
2443.24, S. **80**
Nicht-medizinische Beschaffung
2551.20, S. **72**
2552.20, S. **74**
Nicht-medizinische Dienstleistungen
2551.22, S. **72**
2552.22, S. **74**
Nicht-medizinische Management- & Supportapplikationen-Services 2380, S. **61**
Nicht-medizinische Patientenbetreuung 2990.20, S. **137**
Nicht-medizinisches Material
2551.21, S. **72**
2552.21, S. **74**
Nicht-medizinische Supportleistungen 1990.01, S. **68**
Normendefinition 9210, S. **27**
Notebook 2361.10, S. **53**
Notstromversorgung 1171.30, S. **105**
Nutzer-Support 2361.40, S. **54**
Nutzfahrzeuge 2441, S. **82**
Nutzflächenverwaltung 1140.30, S. **101**
Nutzungsspezifische Anlagen 1164, S. **93**

O
Objektbuchhaltung 1140.40, S. **102**
Objektschutz 2122.20, S. **120**
Operative Beschaffung
2551, S. **72**
2551.10, S. **72**
2551.11, S. **72**
2551.12, S. **72**
2551.20, S. **72**
2551.21, S. **72**
2551.22, S. **72**
Osmose 1171, S. **104**

Anhang **Glossar**

- P**
Parken von Fahrzeugen 1230, S. **98**
Parkier-Kassenverwaltung 1230, S. **98**
Parkkontrollen 1230, S. **98**
Parkplätze 1230, S. **98**
Parzelle 1210, S. **97**
Patente 2532, S. **45**
Pathologieabfälle 1173.23, S. **86**
Patientenbezogene Ressourcenplanungsapplikationen-Services 2373, S. **59**
Patientendossierverwaltungs- & -dokumentations-Applikationen-Services 2371, S. **56**
Patientenhotel-Betrieb 2290.30, S. **134**
Patientenverpflegung 2220.10, S. **125**
Patientenwäschepflege 2241.10, S. **129**
Peripheriegeräte 2361.10, S. **53**
Personal 2590, S. **140**
Personalbeschaffung / -entlassung 2522, S. **43**
Personalrestaurant 2220.20, S. **126**
Personalunterkünfte-Betrieb 2290.10, S. **133**
Personalverwaltung 2521, S. **42**
Personalwesen 2520, S. **42**
Personelle Aus- & Weiterbildung 2523, S. **43**
Personenfahrzeuge 2441, S. **82**
Personenschutz 2121, S. **119**
Personentransport 2443.10, S. **79**
Pikettzimmer-Betrieb 2290.40, S. **134**
Plotten 2421, S. **50**
Portfoliomanagement
9600, S. **34**
9693, S. **35**
Portfoliostrategie 9692, S. **34**
Postdienste 2422, S. **81**
Potenzialqualitätsmanagement 9292, S. **27**
Preisgestaltung 2552, S. **73**
Preisgestaltungsstrategie 9592, S. **33**
Privatwäsche 2241.50, S. **130**
Produktauswahl 2551, S. **72**
Produktspezifikation 2552, S. **73**
Programm-Managementstrategie 9693, S. **35**
Projektmanagement 3000, S. **142**
Projektportfoliomanagementstrategie 9693, S. **35**
Prozessqualitätsmanagement 9290, S. **27**
Prozesswärme 1171.10, S. **105**
- Q**
Qualitätsmanagement 9200, S. **26**
Qualitätsmanagementstrategie 9291, S. **26**
- Qualitätssysteme 9210, S. **27**
- R**
Radioaktive Abfälle 1173.30, S. **88**
Rahmenvereinbarungen 2552, S. **73**
RAS 2361.20, S. **53**
Räume 2590, S. **140**
Raumklimatisierung 1171.20, S. **105**
Räumlichkeiten 1100, S. **100**
Räumlichkeitenbereitstellung & -verwaltung 1100, S. **100**
Raumwärme 1171.10, S. **105**
Rechnungswesen 2510, S. **39**
Rechtsberatung
2530, S. **45**
2531, S. **45**
Recycling 1173, S. **83**
Regenabwasser 1172.10, S. **106**
Regenwasser 1172, S. **105**
Registrierung 2210, S. **136**
Reinigung 1300, S. **109**
Reinräume 1164, S. **93**
Reinraum-Luftaufbereitung 1171.30, S. **105**
Reisedienstleistungen 2442, S. **50**
Rentenverwaltung 2521, S. **42**
Reparaturen
1162, S. **92**
1163, S. **93**
1165, S. **93**
Reprographie 2421, S. **50**
Ressourcen 2590, S. **140**
Ressourcenmanagement 9500, S. **33**
Ressourcenstrategie 9500, S. **33**
Ressourcenverbrauch 9100, S. **24**
Restaurant 2220.30, S. **126**
Rezeption 2210, S. **136**
Richtliniendefinition 9210, S. **27**
Risikomanagement 9300, S. **29**
Risikomanagementstrategie 9310, S. **29**
Risikostrategie 9310, S. **29**
Rohrpost 2422, S. **81**
Room Service 2220.10, S. **125**
Rückkühlung 1171.20, S. **105**
- S**
Safety 1300.90, S. **108**
Sammelbehälter 1173, S. **83**
Sammelstelle 1173, S. **83**
- Sauberkeit/Hygiene
1300.90, S. **108**
2590, S. **140**
Scannen 2421, S. **50**
Schlösser 2122, S. **119**
Schlüssel 2122, S. **119**
Schmutzabwasser 1172.10, S. **106**
Schulungen
2122.31, S. **121**
2230, S. **137**
2361.20, S. **53**
2523, S. **43**
Security 1300.90, S. **108**
Sekretariatsdienstleistungen 2560, S. **50**
Sekrete 1173.24, S. **87**
Sekundären Räumlichkeiten 1220, S. **97**
Server
2361.40, S. **54**
2363.20, S. **55**
2363.30, S. **55**
Service
1163, S. **93**
1165, S. **93**
Sharps 1173.25, S. **87**
Shops 2990.10, S. **137**
Sicherheit 1300.90, S. **108**
Sicherheitsdienste 2120, S. **119**
Sicherheitstechnische Ausrüstung des Gebäudes 2122, S. **119**
Sicherstellen von Gesundheitsschutz und Arbeitssicherheit
2110, S. **116**
2111, S. **116**
am / im / um das Gebäude 2111.10, S. **116**
bei Arbeitsplätzen & Einrichtungen 2111.20, S. **117**
durch Arbeitsorganisation & Sonderschutz 2111.40, S. **117**
durch Mensch, Verhalten und Belastungen 2111.30, S. **117**
Sitzungsverpflegung 2220.20, S. **126**
Skulpturen 1440, S. **96**
Smart Device-Services 2362, S. **54**
Software
2122.32, S. **121**
2361.20, S. **53**
2361.40, S. **54**
2363.10, S. **55**
2370, S. **56**
- 2371, S. **56**
2372, S. **58**
2373, S. **59**
2374, S. **60**
2380, S. **61**
2381, S. **61**
2382, S. **62**
2590, S. **140**
Sourcingmanagement 9500, S. **33**
Speiseretouren 1173.22, S. **86**
Spezialreinigung 1320, S. **111**
Spezialwäschepflege 2241.40, S. **130**
Spitalspezifische Abfälle 1173.20, S. **85**
Standorte 1210, S. **97**
Starkstromanlagen 1164, S. **93**
Stationsküchen 2220.10, S. **125**
Statische Heizung 1171.10, S. **105**
Sterile Medizinprodukte 1390.91, S. **114**
Sterilisation 1171.10, S. **105**
Sterilisationsdienstleistungen 1390.91, S. **114**
Steuern 1140, S. **101**
Storagezugriff 2361.40, S. **54**
Störungsmanagement 1161, S. **98**
Strassen 1210, S. **97**
Strategische Management-Entscheidungsunterstützungsapplikationen-Services 2381, S. **61**
Strategische Managementleistungen 9000, S. **23**
Strategisches Ressourcenmanagement 9591, S. **33**
Strom 1171.30, S. **105**
Strukturqualitätsmanagement 9292, S. **27**
Submissionierung 2552, S. **73**
Systemzugang
2361.20, S. **53**
2361.40, S. **54**
2363.20, S. **55**
2363.30, S. **55**
- T**
Tablet 2362.10, S. **54**
Taktische Beschaffung
2551.21, S. **72**
2552, S. **73**
2552.10, S. **73**
2552.11, S. **74**
2552.12, S. **74**
2552.20, S. **74**
2552.22, S. **74**
Taktisches Ressourcenmanagement 2590,

Anhang **Glossar**

- S. 140**
Technische Gebäudeausrüstung
 Betrieb 1164, S. **93**
 Instandhaltung 1165, S. **93**
Technische Infrastruktur
 1164, S. **93**
 Betrieb 1164, S. **93**
 Wiederherstellung 1165, S. **93**
Technische Installationen 1160, S. **92**
Teilweise überdachte (überbaute) Konstruktionen
 1220, S. **97**
Telefondienste 2210, S. **136**
Telefonie Services 2362, S. **54**
Telefonie / Smart Device-Services 2363, S. **54**
Telefonzentrale 2210, S. **136**
Textilien
 2241, S. **129**
 2241.10, S. **129**
 2241.20, S. **129**
 2241.30, S. **130**
 2241.40, S. **130**
 2241.50, S. **130**
 2241.60, S. **130**
Textilversorgung 2240, S. **129**
Transport 2590, S. **140**
Transportdienste
 extern 2443.11, S. **79**
 intern 2443.12, S. **79**
Transportfahrzeuge 2441, S. **82**
Transportleistungen 2443, S. **79**
Transport von Waren und Material
 2443.20, S. **79**
 2443.21, S. **80**
 2443.22, S. **80**
 2443.23, S. **80**
 2443.24, S. **80**
 2443.25, S. **81**
 2443.26, S. **81**
Trinkwasser 1172, S. **105**
- U**
Umgebungsarbeiten 1210, S. **97**
Umweltmanagementsystem 9180, S. **24**
Umweltpolitik 9180, S. **24**
Umweltschutzaktivitäten 2130, S. **25**
Umzüge 2430, S. **81**
Unproblematische medizinische Abfälle (Haus-
kehr) 1173.21, S. **86**
Untergrund-Infrastruktur 1210, S. **97**
- Unterhalt
 Innenraumbegründung 1431, S. **96**
 Kunstwerke 1440, S. **96**
 Möbiliar 1430, S. **95**
 Raumschmuck 1449.20, S. **96**
 Signaletik 1449.10, S. **96**
Unterhaltsreinigung 1310, S. **109**
Unterhaltungselektronik 1171.30, S. **105**
Unterkünfte-Betrieb 2290, S. **133**
Unternehmensstrategie 9000, S. **23**
Urheberrechte 2532, S. **45**
- V**
Ver- / Gebrauchsgüter 2590, S. **140**
Verhandlungsgestaltungsstrategie 9592, S. **33**
Vermietung von Liegenschaften 1140.10, S. **101**
Vermögensschutz 2122, S. **119**
Vermögenswerte 9110, S. **24**
Verpflegung
 Gästeverpflegung 2220.30, S. **126**
 Patienten- und Bewohnerverpflegung 2220.10,
 S. **125**
 Personalverpflegung 2220.20, S. **126**
Verpflegungsautomatendienste 2220.40, S. **127**
Verpflegungsgutscheine 2220.20, S. **126**
Versicherungen 1140, S. **101**
Versicherungsdienstleistungen 2533, S. **46**
Versorgung 1170, S. **104**
Verteilungsdiensten 2422, S. **81**
Vertragsmanagement
 2530, S. **45**
 2534, S. **46**
Verwaltung von
 Grundstücken und Immobilien 1140, S. **101**
 internen Flächen 1140.30, S. **101**
VIP-Service 2990.20, S. **137**
- W**
Warendistribution 2443.20, S. **79**
Wareneingangskontrolle
 2490, S. **76**
 2490.10, S. **76**
Waren-Post 2422, S. **81**
Warentransport und -distribution-extern
 2443.21, S. **80**
 2443.22, S. **80**
 2443.23, S. **80**
Warentransport und -distribution-intern
 2443.24, S. **80**
 2443.25, S. **81**
 2443.26, S. **81**
Wärme 1171.10, S. **105**
Wärmeabgabe 1171.10, S. **105**
Wärmeerzeugung 1171.10, S. **105**
Wärmerückgewinnung 1171.10, S. **105**
Wärme-Speicherung 1171.10, S. **105**
Wärmesteuerung 1171.10, S. **105**
Wärmeversorgungsanlagen 1164, S. **93**
Wärmeverteilung 1171.10, S. **105**
Warmwasser 1171.10, S. **105**
Wartung
 1163, S. **93**
 1165, S. **93**
 2590, S. **140**
Wäsche 2590, S. **140**
Wäscherei 2241, S. **129**
Wäscheversorgung an Dritte 2241.50, S. **130**
Wasser 1172, S. **105**
Wasseranlage 1164, S. **93**
Wasseraufbereitung 1172, S. **105**
Wasserversorgung 1172, S. **105**
Weiterbildung 2523, S. **43**
Wertanalyse 2552, S. **73**
Wertschutz 2122, S. **119**
Wertstoffe 2590, S. **140**
Wiederverwertbare Materialien 1173.11, S. **84**
Winterdienst 1210, S. **97**
WLAN 2361.10, S. **53**
Workplace 1400, S. **102**
- Z**
Zentraler Kommunikationsdienst 2210, S. **136**
Zertifizierung 9210, S. **27**
Zimmerpflanzen 1431, S. **96**
Zirkulation 1171.10, S. **105**
Zusätzliche Fläche 1220, S. **97**
Zustandsüberwachung 1161, S. **98**
Zwischenlagerung 2490.20, S. **76**
Zwischenreinigung 1330, S. **110**
Zytostatika 1173.27, S. **87**
Zytostatika-Abfällen 1173.27, S. **87**

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungsnummer / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Fläche & Infrastruktur	1000.00	Leistungen für die Serviceabwicklung sämtlicher untergeordneter Leistungen resp. Produkte in Bezug auf Fläche und Infrastruktur	Taktisches und operatives Flächen- und Infrastruktur-Management, interne Verwaltung, alle mit Fläche und Infrastruktur zusammenhängende Dienstleistungen	Investitionen, welche buchhalterisch aktiviert werden		In Anlehnung an SNV SN-EN-15221-4:2011 (D) S. 20	Keine ergebnisorientierte Leistung
Infrastruktur	1000.90	Gebäude; technische Gebäudeinstallationen; nicht- / medizinische mobile Sachanlagen; medizin-technische Betriebseinrichtungen	Betrieb & Instandhaltung; Flächenmanagement & -bereitstellung; Energieversorgung & Wasserver- / -entsorgung	Siehe untergeordnete Leistungen		In Anlehnung an Gerber (2016) LemoS 3.0 – Leistungszuordnungsmodell für nicht-medizinische Supportleistungen in Spitälern angepasst an neue Erkenntnisse	
Räumlichkeitenbereitstellung & -verwaltung	1100.00	Bereitstellung und Verwaltung von Leistungen im Zusammenhang mit bestehenden Räumlichkeiten	Liegenschaftsverwaltung; Arbeitsplatzbereitstellung Siehe untergeordnete Leistungen	Leistung der Phasen vor und nach dem Betrieb (z. B. Planung, Bau, Rückbau) Investitionen, welche buchhalterisch aktiviert werden,-		In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 23	
Gebäudeausgangspersormance	1110.00						Keine ergebnisorientierte Leistung
Eigentümer/ Nutzer	1111.00						Keine ergebnisorientierte Leistung
Ersatz und Sanierung von Vermögenswerten	1120.00						Keine ergebnisorientierte Leistung
Gebäudehülle und Tragwerk	1121.00						Keine ergebnisorientierte Leistung
Interne Raumaufteilung und Innenausbau	1122.00						Keine ergebnisorientierte Leistung

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungs- / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Technische Gebäudeausrüstung	1123.00						Keine ergebnisorientierte Leistung
Verbesserung der Gebäudeperformance	1130.00						Keine ergebnisorientierte Leistung
Liegenschaftsverwaltung	1140.00	Verwaltung von Grundstücken und Immobilien	Liegenschaftsvermietung an Dritte; Liegenschaftenanmietung von Dritten; Internes Mietmanagement; Objektbuchhaltung; Handhabung von Gebühren; Steuern; sicherstellen von Versicherungen; Mietverwaltung usw. im Zusammenhang mit der Liegenschaft <i>Siehe auch untergeordnete Leistungen</i>	Ausbau durch Nutzer, interne Umzüge (s. 2430); Portfolio-Optimierung (s. 9600); <i>Siehe auch untergeordnete Leistungen</i>		In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 25	
GAFM-Bereitstellung & Betrieb	1141.00	Bereitstellung und Betrieb eines modularen Basis-GAFM-Systems	Gebäudetechnik-Datenverwaltung und -pflege, Dokumentation Technikanlagen und Geräte (Inventar/Anlagedatei, Betriebsanleitungen, Protokolle, Betriebsjournal), Raumdatenverwaltung (Nutzungsdatenerfassung, Nutzenänderungserfassung, Raumbuch), Flächendatenverwaltung (Flächenbeschreibung), Gebäudepläneverwaltung, CAD			In Anlehnung an SNV SN EN 15221-4:2011 (D) S. 25	Neue Systematik im Kontext ICT-Services
Portfolioentwicklung	1150.00						Integriert in Asset & Portfoliomanagement
Immobilienoptimierung	1151.00						Integriert in Ressourcen-/Sourcingmanagement
Betrieb & Instandhaltung und Betrieb	1160.00	Betrieb und Instandhaltung von Gebäuden, technischen Installationen, (nicht-) medizinischen mobilen Sachanlagen und Aussenanlagen	Instandhaltungs- / Betriebsplanung; Auftragsmanagement; Betrieb & Instandhaltung immobiler und mobiler nicht- / medizinischer Sachanlage und Aussenflächen; Help-Desk- / Hausmeisterdienste; Mieterausbau; Verrechnung und Qualitätsmanagement der Instandhaltungs- / Betriebsplanungsleistungen <i>Siehe untergeordnete Leistungen</i>	Zu aktivierende Investitionen in Instandsetzung und Modernisierung (-> Projekt)		In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 26	

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungsnummer / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Betriebs- / Instandhaltungsleistungsplanung	1160.01	Ziel(setzung) und Erfolgsfaktoren definieren und Vorbereitungen zur Umsetzung treffen für die Ausführung von Leistungen im Fachbereich Betrieb & Instandhaltung				In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	
Auftragsmanagement Betrieb & Instandhaltung	1160.02	Organisation und Koordination von Aufträgen im Fachbereich Betrieb & Instandhaltung	Entgegennahme von Aufträgen; Klärung spezifischer Auftragsinhalte und -anforderungen; Koordination der Auftragsausführung; Auskunft über den Auftragsstatus; Sicherstellung der Kundenzufriedenheit			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	
Verrechnung Instandhaltungs- / Betriebsleistungen	1160.10	Abrechnung und interne oder externe Verrechnung der erbrachten Leistungen im Fachbereich Betrieb & Instandhaltung	Sicherstellung der Administration der nötigen Inhalte für die Verrechnung; Auslösen der Verrechnung; Überwachung und Sicherstellung der Begleichung / Ausführung			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	
Qualitätsmanagement Instandhaltungs- / Betriebsleistungen	1160.20	Umsetzung der Qualitätsmanagementstrategie im Fachbereich Betrieb & Instandhaltung	Qualitätsprüfung; Qualitätssicherung / Verbesserung; Massnahmen zur Erreichung der Qualitätsziele; Führen der Qualitätsdokumentation			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	
Qualitätsprüfung Instandhaltungs- / Betriebsleistungen	1160.21	Die Ergebnisse, Strukturen und Prozesse im Fachbereich Betrieb & Instandhaltung überwachen und im Hinblick auf Entwicklung und Erfolg resp. Probleme und Verbesserungsbedarf prüfen	Qualitätsaudits			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungs-nr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Qualitätssicherung / -verbesserung Instandhaltungs- / Betriebsleistungen	1160.22	Erkenntnisse aus der Qualitätsprüfung in Form von Ziel- oder Methoden Anpassungen integrieren resp. den Lern-Verbesserungs-Zyklus im Fachbereich Betrieb & Instandhaltung erweitern				In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	
Help-Desk- & Hausmeisterdienste	1161.00	Betrieb eines Help-Desks (elektronisch, physisch) zur Kommunikation zwischen NutzerInn und der Organisation von nicht-medizinischen Supportleistungen in Bezug auf Aufträge, Fehler, Beschwerden, Feedback, Dokumentation und Berichtswesen	Störungsmanagement, Zustandsüberwachung, Einhalten der Hausordnung, Freihalten von Fluchtwegen, Beaufsichtigen von Dienstleistungspersonal (z. B. Schornsteinfeger), und Behörden	ICT-Helpdesk (s. 2360 ff.) (Technisches) Help-Desk-System (s. 1164)		In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 26	
Betrieb von Gebäuden Gebäudebetrieb	1162.00	Kombination aller technischen, handwerklichen und administrativen Massnahmen, die gemäss Standards / Service Level Agreement(s) zum optimalen Betrieb von Gebäuden führen Betrieb der Gebäudekonstruktion	Überwachen; Messen / Stellen / Regeln / Parametrieren; Verbrauchsmaterial nachfüllen; Verschleisssteile ersetzen; Ablesen; Störungen nachverfolgen in Bezug auf Gebäude-Reparaturen- von Türen, Fenstern, Mobiliar	Unterhalt von Mobiliar (s. 1430); Aufhängen von Bildern (s. 1440)		In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 26; Hubbuch (2016) Normierung und Begriffe im Facility Management S. 111; IFMA Schweiz (2007) Prozess- / Leistungsmodell im Facility Management (ProLeMo) S. 73; SN EN 13306:2010 (D) S. 6	

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Health-care-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Instandhaltung Baukonstruktion	1163.00	Kombination aller technischen, handwerklichen und administrativen Massnahmen während des Lebenszyklus der Baukonstruktion, die dem Erhalt oder der Wiederherstellung ihres funktionsfähigen Zustands dient, sodass sie die geforderte Funktion erfüllen kann Massnahmen, die dem Erhalt oder der Wiederherstellung der Baukonstruktion dienen	Inspektion; Wartung / Service; finanztechnisch nicht aktivierbare Instandsetzungen / Reparaturen an der Baukonstruktion	Finanztechnisch aktivierbare Instandsetzungen; Modernisierungen; Sanierung; Renovation (-> Projekt)		In Anlehnung an EN 15221-4:2011 (D) S. 26; Hubbuch (2016) Normierung und Begriffe im Facility Management S. 111; SN EN 13306:2010 (D) S. 5	

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Health-care-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Betrieb technische Gebäudeausrüstung	1164.00	Kombination aller technischen, handwerklichen und administrativen Massnahmen, die gemäss Standards / Service Level Agreement(s) zum optimalen Betrieb der technischen Gebäudeausrüstung Infrastruktur führen	Bereitstellung; Betrieb (Überwachen, Messen / Stellen / Regeln / Parametrieren, Verbrauchsmaterial nachfüllen, Verschleissteile ersetzen, Ablesen, Störungen nachverfolgen); Abnahme; Verwertung (Verkauf / Entsorgung) von, und Beratung betr. technischer Gebäudeausrüstung (z. B. Reinräume; Help-Desk-System; Abwasser-, Wasser-, Gasanlagen; Wärmeversorgungsanlagen; Lufttechnische Anlagen; Starkstromanlagen; Fernmelde- und informationstechnische Anlagen; Förderanlagen wie, z. B. Aufzüge, Fahrtreppen, Hebebühnen; Nutzungsspezifische Anlagen, wie z. B. Küchenanlagen-, Medizin- oder Labortechnische Anlagen ; Gebäudeautomation; automatisierte Türen; Rauchgasklappen; Entrauchungsklappen)	Verbesserungen; Versorgungsinfrastruktur vor Hauptzähler und interner Verteilung		In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 27; Hubbuch (2016) Normierung und Begriffe im Facility Management S. 111; IFMA Schweiz (2007) Prozess- / Leistungsmodell im Facility Management (ProLeMo) S. 73; SN EN 13306:2010 (D) S. 6	

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungs-nr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Health-care-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Instandhaltung technische Gebäudeausrüstung	1165.00	Kombination aller technischen, handwerklichen und administrativen Massnahmen während des Lebenszyklus der technischen Gebäudeausrüstung, die dem Erhalt oder der Wiederherstellung ihres funktionsfähigen Zustands dient, sodass sie die geforderte Funktion erfüllen kann Massnahmen, die dem Erhalt oder der Wiederherstellung der technischen Infrastruktur dienen	Inspektion; Wartung / Service; finanztechnisch nicht aktivierbare Instandsetzungen / Reparaturen an der technischen Gebäudeausrüstung Wartung/Service, Inspektionen, Reparaturen (vgl. 1164) und finanztechnisch nicht aktivierbare Instandsetzungen	Finanztechnisch aktivierbare Instandsetzungen (Austausch defekter Bauteile); Modernisierungen; Sanierungen und Renovationen (-> Projekt)		In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 27; Hubbuch (2016) Normierung und Begriffe im Facility Management S. 111; SN EN 13306:2010 (D) S. 5	
Energiever- und Entsorgung & Wasserver- / -entsorgung	1170.00	Versorgung mit Medien / Energie(trägern) und Wasserver- und -entsorgung Ver- und Entsorgung von Medien sowie Wertstoffbehandlung und -entsorgung	Energieversorgung & Wasserver- / -entsorgungsplanung; Auftragsmanagement Energieversorgung & Wasserver- / -entsorgung; Medienversorgung; Wasserver- und -entsorgung; Verrechnung und Qualitätsmanagement der Energieversorgung & Wasserver- / -entsorgungsleistungen Leistungen in Bezug auf Bereitstellung und Erzeugung von Energie und Wasser, Wertstoffbehandlung und -entsorgung sowie Betrieb der entsprechenden Infrastruktur	Siehe untergeordnete Leistungen		In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 28	

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungsnummer / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Energieversorgung & Wasserver- / -entsorgungsleistungen	1170.01	Ziel(setzung) und Erfolgsfaktoren definieren und Vorbereitungen zur Umsetzung treffen für die Ausführung von Leistungen im Fachbereich Energieversorgung & Wasserver- / -entsorgung				In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	
Auftragsmanagement Energieversorgung & Wasserver- / -entsorgung	1170.02	Organisation und Koordination von Aufträgen im Fachbereich Energieversorgung & Wasserver- / -entsorgung	Entgegennahme von Aufträgen; Klärung spezifischer Auftragsinhalte und -anforderungen; Koordination der Auftragsausführung; Auskunft über den Auftragsstatus; Sicherstellung der Kundenzufriedenheit			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	
Verrechnung Energieversorgung & Wasserver- / -entsorgungsleistungen	1170.10	Abrechnung und interne oder externe Verrechnung der erbrachten Leistungen im Fachbereich Energieversorgung & Wasserver- / -entsorgung	Sicherstellung der Administration der nötigen Inhalte für die Verrechnung; Auslösen der Verrechnung; Überwachung und Sicherstellung der Begleichung / Ausführung			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	
Qualitätsmanagement Energieversorgung & Wasserver- / -entsorgungsleistungen	1170.20	Umsetzung der Qualitätsmanagementstrategie im Fachbereich Energieversorgung & Wasserver- / -entsorgung	Qualitätsprüfung; Qualitätssicherung / Verbesserung; Massnahmen zur Erreichung der Qualitätsziele; Führen der Qualitätsdokumentation			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungsnummer / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Qualitätsprüfung Energieversorgung & Wasserver- / -entsorgungsleistungen	1170.21	Die Ergebnisse, Strukturen und Prozesse im Fachbereich Energieversorgung & Wasserver- / -entsorgung überwachen und im Hinblick auf Entwicklung und Erfolg resp. Probleme und Verbesserungsbedarf prüfen	Qualitätsaudits			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	
Qualitätssicherung / -verbesserung Energieversorgung & Wasserver- / -entsorgungsleistungen	1170.22	Erkenntnisse aus der Qualitätsprüfung in Form von Ziel- oder Methodenanpassungen integrieren resp. den Lern-Verbesserungs-Zyklus im Fachbereich Energieversorgung & Wasserver- / -entsorgung erweitern				In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	
Medienversorgung und -entsorgung	1171.00	Bereitstellung von Energieträgern (Elektrizität, Erdölprodukte, Erdgas, Kohle, Fernwärme, Holzenergie, übrige erneuerbare Energien); Wasser und Gasen sowie Abwasseraufbereitung und -entsorgung	Alle Energieträger zur Wärme-, Kälte- und Stromerzeugung inkl. Energiespeicherung und eigene Photovoltaikanlagen; CO2 für Küche; (Medizinal) Gasversorgung; Druckluft; Siehe auch untergeordnete Leistungen	Instandhaltung und Betrieb der dazugehörigen Infrastruktur (s. 1160); Entsorgung von Wertstoffen (s. 1173); Beschaffung (s. 2550 ff.); medizinische Gase (s. 2551.11)		In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 28	

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungsnummer / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Health-care-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Wärmebereitstellung	1171.10	Bereitstellung von Raumwärme (für statische Heizung und Lüftung); Warmwasser; Prozesswärme (für gewerbliche Arbeitsprozesse; Küche und Sterilisation); Dampf (für Sterilisation, Küche, Befeuchtung); Wärmerückgewinnung (inkl. Wärmeerzeugung, Verteilung, Abgabe, ggf. Wärme-Speicherung, Zirkulation, Hygienemassnahmen, Steuerung)	Energie für die Bereitstellung von Raumwärme, Warmwasser, Prozesswärme, wie z. B. Brennstoffe, Fernwärme, Abwärme, Umweltwärme, elektrische Energie	Instandhaltung und finanziell nicht aktivierbare Verbesserungen der zugehörigen Infrastruktur (s. 1160 ff.); Hilfsenergie (Strom) für Umwälzung, Steuerung sowie Heizkissen, Wärmedecken, Wärmeschränke (s. 1171.30); finanziell aktivierbare Verbesserungen der dazugehörigen Infrastruktur (-> Projekt); Beschaffung (s. 2550 ff.)			
Kältebereitstellung	1171.20	Bereitstellung von Klimakälte (für Raumklimatisierung und Kühlung von Spezialräumen, Serverräumen) und gewerblicher Kälte (für Küche, Restaurant und Medikamentenaufbewahrung) (je inkl. Kälteerzeugung, Verteilung, Abgabe, ggf. Kälte-Speicherung, inkl. Rückkühlung, Steuerung)	Energie für die Bereitstellung von Klimakälte und gewerblicher Kälte, wie z. B. elektrische Energie, Fernwärme, Umweltwärme / Free-Cooling	Instandhaltung und finanziell nicht aktivierbare Verbesserungen der zugehörigen Infrastruktur (s. 1160 ff.); Strom für Kältschränke (s. 1171.30); finanziell aktivierbare Verbesserungen der dazugehörigen Infrastruktur (-> Projekt); Beschaffung (s. 2550 ff.)			

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Health-care-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Strombereitstellung	1171.30	Bereitstellung von elektrischer Energie für Beleuchtung (Innen- und Aussenbeleuchtung); Hilfeenergie Heizung; Lüftung; ICT (für Unterhaltungsgeräte, Informations- und Kommunikationsgeräte, Server etc.); fest installierte Apparate; gesteckte Apparate sowie sonstige Stromverbraucher (Aufzüge, Antriebe, Prozesse etc.)	Innen- und Aussenbeleuchtung; Notstromversorgung; Unterhaltungselektronik; Reinraum-Luftaufbereitung	Instandhaltung und finanziell nicht aktivierbare Verbesserungen der zugehörigen Infrastruktur (s. 1160 ff.); Strom für Wärme- und Kälteerzeugung (s. 1171.10, 1171.20); finanziell aktivierbare Verbesserungen der dazugehörigen Infrastruktur (-> Projekt); Beschaffung (s. 2550 ff.)			
Wasser- & -entsorgung	1172.00	Wasserversorgung; Abwasseraufbereitung und -entsorgung	Kaltwasser; Trinkwasser ; ev. Regen- oder Grauwasser ; Wasseraufbereitung / Osmose für Labor, Reinigung etc.	Energie für die Bereitstellung von Warmwasser (s. 1171.10)		In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 28	
Abwasseraufbereitung & und -entsorgung	1172.10	Aufbereitung und Entsorgung von Abwasser	Schmutzabwasser; Regenabwasser; Abwasserbehandlung, wie z. B. Fettabscheider, Koaleszenzabscheider, Abklinganlage	Instandhaltung, Betrieb und finanziell nicht aktivierbare Verbesserungen der zugehörigen Infrastruktur (s. 1160 ff.); finanziell aktivierbare Verbesserungen der dazugehörigen Infrastruktur (-> Projekt); Beschaffung (s. 2550 ff.)	Bei Ausführung zu berücksichtigen: Gewässerschutzgesetz, Gewässerschutzverordnung	In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 28; Bundesgesetz über den Schutz der Gewässer (814.20 (1991/2017))	

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungsnummer / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Entsorgung & Recycling	1173.00	Entsorgung und Recycling von festen und flüssigen Wertstoffen / Abfällen	Entsorgungs- & Recyclingplanung; Auftragsmanagement Entsorgung & Recycling; Entsorgung inkl. Einsammeln gefüllter Sammelbehälter und Austausch durch leere Sammelbehälter; Beschriftung; Zwischenlagerung an zentraler Sammelstelle; Sortierung und Entsorgung resp. Recycling im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen; Verrechnung und Qualitätsmanagement der Entsorgungs- & Recyclingplanungsleistungen Siehe untergeordnete Leistungen	Vorsortierung von Abfall an der Quelle durch Mitarbeitende, die ansonsten nicht mit Wertstoffen / Abfall befasst sind, Abwasserentsorgung (s. 1172.10); Sonderabfall, welcher im Sinne der Aufbereitung von Medizinprodukten zu behandeln ist (s. 1390.90 ff.); Siehe auch untergeordnete Leistungen	Umweltschutzgesetz; Verordnung über die Rückgabe, die Rücknahme und die Entsorgung elektrischer und elektronischer Geräte; Gewässerschutzgesetz; Technische Verordnung über Abfälle; Verordnung über den Verkehr mit Abfällen; Verordnung über Gefahrgutbeauftragte für die Beförderung gefährlicher Güter auf Strasse, Schiene und Gewässern 741.622 (2001/2016); Verordnung über die Rückgabe, die Rücknahme und die Entsorgung elektrischer und elektronischer Geräte 814.620. (1998/2005)	In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 28; Bundesgesetz über den Schutz der Gewässer 814.20 (1991/2017); DIN 32736 (2000) Gebäudemanagement S. 6; Technische Verordnung über Abfälle (TVA) 814.600 (1990/2011); Verordnung über den Verkehr mit Abfällen 814.610 (2005/ 2018); Verordnung über Gefahrgutbeauftragte für die Beförderung gefährlicher Güter auf Strasse, Schiene und Gewässern 741.622 (2001/2016); Verordnung über die Rückgabe, die Rücknahme und die Entsorgung elektrischer und elektronischer Geräte 814.620. (1998/2005)	

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungsnummer / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Entsorgungs- & Recyclingleistungsplanung	1173.01	Ziel(setzung) und Erfolgsfaktoren definieren und Vorbereitungen zur Umsetzung treffen für die Ausführung von Leistungen im Fachbereich Entsorgung & Recycling				In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	
Auftragsmanagement Entsorgung & Recycling	1173.02	Organisation und Koordination von Aufträgen im Fachbereich Entsorgung & Recycling	Entgegennahme von Aufträgen; Klärung spezifischer Auftragsinhalte und -anforderungen; Koordination der Auftragsausführung; Auskunft über den Auftragsstatus; Sicherstellung der Kundenzufriedenheit			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	
Entsorgung von branchenunabhängigen Wertstoffen	1173.10	Fachgerechte Entsorgung von branchenunabhängigen Wertstoffen / Abfällen	Wiederverwertbare Materialien; Grüngut; Elektroabfälle; Industrieabfälle; datenschutzkritische Dokumente Siehe untergeordnete Leistungen	Entsorgung von spital-spezifischen Abfällen (s. 1173.20); Abwasseraufbereitung und -entsorgung (s. 1172.10); Siehe auch untergeordnete Leistungen		In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 28	
Entsorgung von wiederverwertbaren Materialien	1173.11	Fachgerechte Entsorgung von verwertbaren Materialien	Papier; Karton; Zeitungen; Blechdosens; Aluminium; Altmetalle; Glas; Plastik; Pet; Polystyrol (Styropor); Batterien; Leuchtstofflampen; Glühbirnen; Speiseöl; Toner; magnetische Datenträger; Schreibmaschinenbänder; Elektroschrott; Beschriftung		Verordnung über die Rückgabe, die Rücknahme und die Entsorgung elektrischer und elektronischer Geräte; bei grösserer Stückzahl gelten Leuchtstofflampen als Sonderabfall; Datenschutz	In Anlehnung an CUSSTR (2005) Abfallentsorgung S. 8; Verordnung über die Rückgabe, die Rücknahme und die Entsorgung elektrischer und elektronischer Geräte 814.620. (1998/2005)	

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungsnummer / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Health-care-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Entsorgung von Elektroabfällen	1173.13	Fachgerechte Entsorgung elektrischer und elektronischer Geräte im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen	Kabel; Zähler; Schalter; Motoren; elektrisch betriebene Geräte der Unterhaltungselektronik; Büro-; Informations- und Kommunikationstechnik; Haushaltgeräte; Leuchten; Leuchtmittel; Werkzeuge; Sport- und Freizeitgeräte wie Spielzeug; Beschriftung	Glühlampen (s. 1173.11)	Verordnung über die Rückgabe, die Rücknahme und Entsorgung elektrischer und elektronischer Geräte	In Anlehnung an CUSSTR (2005) Abfallentsorgung S. 9; Verordnung über die Rückgabe, die Rücknahme und die Entsorgung elektrischer und elektronischer Geräte 814.620. (1998/2005)	
Entsorgung von Industrieabfällen	1173.14	Fachgerechte Entsorgung von Industrieabfällen	Isolationsmaterial; Bau- oder Abbruchholz; giftstoffhaltiges Holz; Industrieöle; Sprays; Blitzableiter mit radioaktiver Quelle; Pflanzenschutzmittel; Beton; Ziegelsteine; Gummi; Pneus; Gips; Kies; Teer / Asphalt; Abwasserschlamm; Kunststoffe; Beschriftung		Verordnung über den Verkehr mit Abfällen	In Anlehnung an CUSSTR (2005) Abfallentsorgung, S. 9; Verordnung über den Verkehr mit Abfällen 814.610 (2005/ 2018)	
Entsorgung von datenschutzkritischen Dokumenten & Datenträger	1173.15	Fachgerechte Entsorgung von datenschutzkritischen Dokumenten	Physische Personal- und Medizinakten inkl. Datenträger / Papier; Beschriftung	Elektronische Akten, sensible Daten die nicht archiviert werden			
Entsorgung von spitalspezifischen Abfällen	1173.20	Fachgerechte Entsorgung von spitalspezifischen Wertstoffen / Abfällen	Unproblematische medizinische Abfälle; Nassabfälle; Körperteile; Organe; Gewebe; Blut; Exkremente; Sekrete mit Kontaminationsgefahr; Abfälle mit Verletzungsgefahr / Sharps; Altmedikamente; Zytostatika-Abfälle; infektiöse Abfälle; chemische Abfälle; radioaktive Abfälle Siehe untergeordnete Leistungen	Siehe untergeordnete Leistungen			

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Entsorgung von Abfällen mit Blut, Exkreten & und Sekreten mit Kontaminationsgefahr	1173.24	Fachgerechte Entsorgung von Abfällen mit Blut, Exkreten und Sekreten mit Kontaminationsgefahr	Nicht entleerte oder nicht entleerbare Urin- und Bluttransfusionsbeutel; Blutpräparate; Blutproben; Abszessdrainagen; Dialyse-Filter; stark verblutete Verbände; geeignete Verpackung (reissfest, flüssigkeitsdicht); kontrollierte Zwischenlagerung, ab zentraler Lagerung in kühlem Raum; Beschriftung		Verordnung über den Verkehr mit Abfällen, Verordnung über die Beförderung gefährlicher Güter auf der Strasse, Europäisches Übereinkommen über die internationale Beförderung gefährlicher Güter auf der Strasse	In Anlehnung an BUWAL (2004) Entsorgung von medizinischen Abfällen (B1.2) S. 72	
Entsorgung von Abfällen mit Verletzungsgefahr / Sharps	1173.25	Fachgerechte Entsorgung von Abfällen mit Verletzungsgefahr	Kanülen und Nadeln aller Art; Einsteckdome; Ampullen; Skalpellklingen; Glasröhrchen und Inhalt; Objektglasträger; Stichteste Behälter; Kontrollierte Zwischenlagerung; Beschriftung		Verordnung über den Verkehr mit Abfällen (auch wenn Abfall inaktiviert wurde), Verordnung über die Beförderung gefährlicher Güter auf der Strasse, Europäisches Übereinkommen über die internationale Beförderung gefährlicher Güter auf der Strasse	In Anlehnung an BUWAL (2004) Entsorgung von medizinischen Abfällen (B2) S. 72	

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungsnummer / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Entsorgung von Altmedikamenten	1173.26	Fachgerechte Entsorgung von Altmedikamenten	Medikamentenprodukte, die nur über den Fachhandel erhältlich sind (z. B. in Apotheken, Praxen, Pharmaindustrie); geeignete Behälter; kontrollierte Zwischenlagerung; Beschriftung	Betäubungsmittel (s. 2443.23, 2443.26)	Verordnung über den Verkehr mit Abfällen (auch wenn Abfall inaktiviert wurde); Verordnung über die Beförderung gefährlicher Güter auf der Strasse; Europäisches Übereinkommen über die internationale Beförderung gefährlicher Güter auf der Strasse	In Anlehnung an BUWAL (2004) Entsorgung von medizinischen Abfällen (B3) S. 72	
Entsorgung von Zytostatika-Abfällen	1173.27	Fachgerechte Entsorgung von Zytostatika Abfällen	Medikamente mit zytostatischen Substanzen; überlagerte Zytostatika und mit Zytostatika stark kontaminierte Materialien (Anwendung, Herstellung, Zubereitung); geeignete Behälter (kompakt, flüssigkeitsdicht); kontrollierte und abgeschlossene Zwischenlagerung; Beschriftung		Verordnung über den Verkehr mit Abfällen (auch wenn Abfall inaktiviert wurde); Verordnung über die Beförderung gefährlicher Güter auf der Strasse; Europäisches Übereinkommen über die internationale Beförderung gefährlicher Güter auf der Strasse	In Anlehnung an BUWAL (2004) Entsorgung von medizinischen Abfällen (B4) S. 72	

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungsnummer / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Entsorgung von infektiösen Abfällen	1173.28	Fachgerechte Entsorgung von infektiösen Abfällen	Abfälle mit Materialien, Stoffen oder Medien in erheblicher Menge mit Gefahr der Weiterverbreitung von Infektionserregern; Kontaminierte Abfälle; UN-geprüfte Gebinde; kontrollierte Zwischenlagerung, ab zentraler Lagerung abgeschlossen in kühlem Raum; Beschriftung		Verordnung über den Verkehr mit Abfällen (auch wenn Abfall inaktiviert wurde); Verordnung über die Beförderung gefährlicher Güter auf der Strasse; Europäisches Übereinkommen über die internationale Beförderung gefährlicher Güter auf der Strasse	In Anlehnung an BUWAL (2004) Entsorgung von medizinischen Abfällen (C) S. 72	
Entsorgung von chemischen Abfällen	1173.29	Fachgerechte Entsorgung von chemischen Abfällen	Chemisch kontaminierte und nicht kontaminierte Abfälle; Beschriftung		Chemikalienverordnung; Verordnung über den Verkehr mit Abfällen; Verordnung über die Beförderung gefährlicher Güter auf der Strasse; Europäisches Übereinkommen über die internationale Beförderung gefährlicher Güter auf der Strasse	In Anlehnung an CUSSTR (2005) Abfallentsorgung S. 7-8; Verordnung über den Schutz vor gefährlichen Stoffen und Zubereitungen 813.11 (2015/2018)	

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungsnummer / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Entsorgung von radioaktiven Abfällen	1173.30	Fachgerechte Trennung, Sammlung und Ablieferung von radioaktiven Abfällen im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen	Abfälle mit künstlichen Radioelementen; geschlossene Quellen und Geräte mit geschlossenen Quellen; Abfälle mit natürlichen Radioelementen; Abfälle mit Kernmaterial; Innenverpackungen: Behälter wie Polyäthylensäcke oder Büchsen, in denen ablieferungspflichtige radioaktive Abfälle abgelegt werden; Verpackung: Behälter, in denen Innenverpackungen mit ablieferungspflichtigem radioaktivem Abfall abgelegt werden Rohabfall: unkonditionierter Abfall, wie er an das Paul-Scherrer Institut (PSI) abgeliefert wird; Beschriftung		Strahlenschutzgesetz; Strahlenschutzverordnung; Verordnung über die Gebühren im Strahlenschutz; BAG-Weisungen im Strahlenschutz; radioaktive Stoffe	In Anlehnung an CUSSTR (2005) Abfallentsorgung S. 8; Strahlenschutzgesetz 814.50 (1991/2017); Verordnung des EDI über die ablieferungspflichtigen radioaktiven Abfälle 814.557 (2017/2018) ; Verordnung über Gefahrgutbeauftragte für die Beförderung gefährlicher Güter auf Strasse, Schiene und Gewässern 741.622 (2001) ; Verordnung über die Gebühren im Strahlenschutz 814.56 (2017/2018)	
Verrechnung Entsorgungs- & Recyclingleistungen	1173.40	Abrechnung und interne oder externe Verrechnung der erbrachten Leistungen im Fachbereich Entsorgung & Recycling	Sicherstellung der Administration der nötigen Inhalte für die Verrechnung; Auslösen der Verrechnung; Überwachung und Sicherstellung der Begleichung / Ausführung			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	
Qualitätsmanagement Entsorgungs- & Recyclingleistungen	1173.50	Umsetzung der Qualitätsmanagementstrategie im Fachbereich Entsorgung & Recycling	Qualitätsprüfung; Qualitätssicherung / Verbesserung; Massnahmen zur Erreichung der Qualitätsziele; Führen der Qualitätsdokumentation			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	
Qualitätsprüfung Entsorgungs- & Recyclingleistungen	1173.51	Die Ergebnisse, Strukturen und Prozesse im Fachbereich Entsorgung & Recycling überwachen und im Hinblick auf Entwicklung und Erfolg resp. Probleme und Verbesserungsbedarf prüfen	Qualitätsaudits			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungs-nr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Qualitätssicherung / -verbesserung Entsorgungs- & Recyclingleistungen	1173.52	Erkenntnisse aus der Qualitätsprüfung in Form von Ziel- oder Methoden Anpassungen integrieren resp. den Lern-Verbesserungs-Zyklus im Fachbereich Entsorgung & Recycling erweitern				In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	
Betrieb & Instandhaltung immobilier nicht-medizinischer Sachanlagen	1190.00	Betrieb und Instandhaltung immobilier nicht-medizinischer Sachanlagen	Gebäude; Baukonstruktion; technische Gebäudeausrüstung	Siehe untergeordnete Leistungen			
Betrieb & Instandhaltung immobilier medizinischer Sachanlagen	1191.00	Betrieb und Instandhaltung immobilier medizinischer Sachanlagen	Medizin-technische immobile Betriebseinrichtungen				
Betrieb medizinischer immobilier Betriebseinrichtungen	1191.10	Kombination aller technischen, handwerklichen und administrativen Massnahmen, die gemäss Standards / Service Level Agreement(s) zum optimalen Betrieb der medizinisch-technischen Betriebseinrichtung führen	Bereitstellung; Betrieb (Überwachen, Messen / Stellen / Regeln / Parametrieren, Verbrauchsmaterial nachfüllen, Verschleissteile ersetzen, Ablesen, Störungen nachverfolgen); Abnahme; Verwertung (Verkauf / Entsorgung) von, und Beratung betr. medizinischer Betriebseinrichtungen, z. B. Medizin- oder labortechnische Anlagen			In Anlehnung an Hubbuch (2016) Normierung und Begriffe im Facility Management S. 111; IFMA Schweiz (2007) Prozess- / Leistungsmodell im Facility Management (ProLeMo) S. 73; SN EN 13306:2010 (D) S. 6	

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungsnummer / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Instandhaltung medizin-technischer immobilier Betriebs-einrichtungen	1191.11	Kombination aller technischen, handwerklichen und administrativen Massnahmen während des Lebenszyklus der medizin-technischen Betriebs-einrichtung, die dem Erhalt oder der Wiederherstellung ihres funktionsfähigen Zustands dient, sodass sie die geforderte Funktion erfüllen kann	Inspektion; Wartung / Service; finanztechnisch nicht aktivierbare Instandsetzungen/Reparaturen an medizin-technischer Betriebseinrichtungen z. B. Medizin- oder labortechnische Anlagen			In Anlehnung an Hubbuch (2016) Normierung und Begriffe im Facility Management S. 111; SN EN 13306:2010 (D) S. 5	
Betrieb & Instandhaltung medizinischer mobiler Sachanlagen	1192.00	Betrieb und Instandhaltung medizinischer mobiler Sachanlagen	Alle medizinisch-technischen Geräte gemäss Medizinprodukteverordnung wie z. B. EKG, Beatmungsmaschinen, MRI, Patientenbetten	Siehe untergeordnete Leistungen	Lärmschutz; Strahlenschutz; Sicherheit bei medizinischen elektrischen Geräten;	In Anlehnung an BAG (kein Datum) Wegleitungen für Röntgenanlagen und radioaktive Stoffe; DIN EN 60601-1; DIN EN 62353; Lärmschutz-Verordnung 814.41 (1986/2018); Medizinprodukteverordnung 812.213 (2001/2017); Strahlenschutzgesetz 814.50. (1991/2017); Strahlenschutzverordnung 814.501 (2017/2018); Verordnung des EDI über den Strahlenschutz bei medizinischen Röntgensystemen 814.542.1 (2017/2018)	

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungsnummer / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Betrieb & Instandhaltung medizinisch mobiler Sachanlagen	1192.10	Kombination aller technischen, handwerklichen und administrativen Massnahmen, die gemäss Standards / Service Level Agreement(s) zum optimalen Betrieb der medizinisch mobilen Sachanlagen führen	Bereitstellung; Betrieb (Überwachen, Messen / Stellen / Regeln / Parametrieren, Verbrauchsmaterial nachfüllen, Verschleissteile ersetzen, Ablesen, Störungen nachverfolgen); Abnahme; Verwertung (Verkauf / Entsorgung) von, und Beratung betr. Mobilien und Anlagen, welche für den medizinischen Bereich eingesetzt werden			In Anlehnung an Hubbuch (2016) Normierung und Begriffe im Facility Management, S. 111; IFMA Schweiz (2007) Prozess- / Leistungsmodell im Facility Management (ProLeMo) S. 73; SN EN 13306:2010 (D) S. 6; SR 812.213 Medizinprodukteverordnung (2001/2017)	
Instandhaltung nicht-medizinische mobile Sachanlagen	1193.00	Kombination aller technischen, handwerklichen und administrativen Massnahmen während des Lebenszyklus von nicht-medizinischen mobilen Sachanlagen, die dem Erhalt oder der Wiederherstellung dessen funktionsfähigen Zustands dient, sodass es die geforderte Funktion erfüllen kann	Mobiliar; Innenraumbegrünung; Kunstwerke; Signaletik; Raumschmuck	Siehe untergeordnete Leistungen	Lärmschutz	In Anlehnung an Lärmschutz-Verordnung 814.41 (1986/2018)	
Betrieb & Instandhaltung Aussenanlagen	1200.00	Betrieb und Instandhaltung von Grundstücken, Standorten, Parzellen, zusätzlichen Flächen und Parkplätzen Siehe untergeordnete Leistungen	Grundstücke; Standorte; Parzellen; zusätzliche Flächen am Standort; Parkplätze Siehe untergeordnete Leistungen	Siehe untergeordnete Leistungen	Definitionen von Aussenflächen s. GEFMA 812, SIAd0165, SIA416	In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 29-30; GEFMA (2011-03) Richtlinie GEFMA 812 Gliederungsstruktur für FM-Kosten im Gesundheitswesen; SIA D 0165:2000 Kennzahlen im Immobilienmanagement; SIA 416:2003 Flächen und Volumen von Gebäuden	

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungsnummer / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Health-care-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Betrieb & Instandhaltung von Grundstücken, Standorten & Parzellen	1210.00	Bewirtschaftung, Gestaltung und Instandhaltung einer oder mehrerer Grundstücksparzellen, auf denen sich ein oder mehrere Gebäude befinden sowie Nebengebäude und Lagermöglichkeiten, Strassen, Grünflächen und Untergrund-Infrastruktur vorhanden sein können	Bewirtschaftung, Gestaltung und Instandhaltung (Wartung, Inspektion) / finanztechnisch nicht aktivierbare Instandsetzung der Aussenanlage und des Aussengeländes, was im Wesentlichen Aussen-, Umgebungs- und Gartenarbeiten, Planung, Anpflanzung und Pflege von Bäumen, Blumen, Gräsern sowie Instandhaltung von Aussenflächen, Springbrunnen, Bordsteinen, Fusswegen, Gehsteigen, Entwässerungseinrichtungen und Einfriedungen umfasst; Herbst- und Winterdienst; (Therapie-) Tiergehege	Verwaltung (s. 1140); Verwaltung von Aussenanlagen (s. 1140); Abfallentsorgung (s. 1173); finanztechnisch aktivierbare Instandsetzungen, Sanierungen, Modernisierungen; Sicherheit (s. 2100)	Tierschutz	In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 29; Tierschutzverordnung 455.1 (2008/2018).	
Reinigung & Desinfektion	1300.00	Reinigen und desinfizieren von Flächen	Unterhaltsreinigung; Zwischenreinigung; Grundreinigung; Spezialreinigung		In Küchen sind zusätzlich die Bestimmungen betr. Lebensmittelhygiene zu beachten	In Anlehnung an SN EN 15221-1:2011 (D) S. 31	
Reinigungs- & Desinfektionsplanung	1300.01	Ziel(setzung) und Erfolgsfaktoren definieren und Vorbereitungen zur Umsetzung treffen für die Ausführung von Leistungen im Fachbereich Reinigung & Desinfektion				In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	
Auftragsmanagement Reinigung & Desinfektion	1300.02	Organisation und Koordination von Aufträgen im Fachbereich Reinigung & Desinfektion	Entgegennahme von Aufträgen; Klärung spezifischer Auftragsinhalte und -anforderungen; Koordination der Auftragsausführung; Auskunft über den Auftragsstatus; Sicherstellung der Kundenzufriedenheit			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungsnummer / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Verrechnung Reinigungs- & Desinfektionsleistungen	1300.10	Abrechnung und interne oder externe Verrechnung der erbrachten Leistungen im Fachbereich Reinigung & Desinfektion	Sicherstellung der Administration der nötigen Inhalte für die Verrechnung; Auslösen der Verrechnung; Überwachung und Sicherstellung der Begleichung / Ausführung			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	
Qualitätsmanagement Reinigungs- & Desinfektionsleistungen	1300.20	Umsetzung der Qualitätsmanagementstrategie im Fachbereich Reinigung & Desinfektion	Qualitätsprüfung; Qualitätssicherung / Verbesserung; Massnahmen zur Erreichung der Qualitätsziele; Führen der Qualitätsdokumentation			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	
Qualitätsprüfung Reinigungs- & Desinfektionsleistungen	1300.21	Die Ergebnisse, Strukturen und Prozesse im Fachbereich Reinigung & Desinfektion überwachen und im Hinblick auf Entwicklung und Erfolg resp. Probleme und Verbesserungsbedarf prüfen	Qualitätsaudits			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	
Qualitätssicherung / -verbesserung Reinigungs- & Desinfektionsleistungen	1300.22	Erkenntnisse aus der Qualitätsprüfung in Form von Ziel- oder Methoden Anpassungen integrieren resp. den Lern-Verbesserungs-Zyklus im Fachbereich Reinigung & Desinfektion erweitern				In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungsnummer / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Hygiene, Safety & Security	1300.90	Hygiene und Sicherheit	Reinigung & Desinfektion; Aufbereitung von Medizinprodukten; Safety; Security	Siehe untergeordnete Leistungen		In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 35; Gerber (2016) LemoS 3.0 – Leistungszuordnungsmodell für nicht-medizinische Supportleistungen in Spitälern angepasst an neue Erkenntnisse	
Unterhaltsreinigung (routinemässige Reinigung)	1310.00	In regelmässigen Zeitabständen erfolgende Entfernung des laufend anfallenden Schmutzes und der Abfälle sowie die laufende Pflege der Bodenbeläge und anderer Oberflächen	Kontroll- / Sichtreinigung; Unterhaltsreinigung patientennahe und patientenferner Flächen			In Anlehnung an SN EN 15221-1:2011 (D) S. 31; fmpro et al. (kein Datum) Terminologie der Reinigung S. 3	
Unterhaltsreinigung patientennahe Flächen	1310.10	Vollflächige oder punktuelle Unterhaltsreinigung von patientennahen Flächen mit oder ohne beabsichtigte Abtötung / Inaktivierung von Mikroorganismen (Desinfektion)	Reinigung von Isolationszimmern auf Abteilungen			In Anlehnung an Kommission für Krankenhaushygiene und Infektionsprävention beim Robert Koch-Institut (2004) Anforderungen an die Hygiene bei der Reinigung und Desinfektion von Flächen; RAL-GZ 903 (2015) Gebäudereinigung im Gesundheitswesen - Gütesicherung	
Unterhaltsreinigung patientenferne Flächen	1310.20	Vollflächige oder punktuelle Unterhaltsreinigung von patientenfernen Flächen mit oder ohne beabsichtigte Abtötung / Inaktivierung von Mikroorganismen (Desinfektion)				In Anlehnung an Kommission für Krankenhaushygiene und Infektionsprävention beim Robert Koch-Institut (2004) Anforderungen an die Hygiene bei der Reinigung und Desinfektion von Flächen; RAL-GZ 903 (2015) Gebäudereinigung im Gesundheitswesen - Gütesicherung	

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungs-nr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Spezialreinigung (Sonderreinigung)	1320.00	Objektspezifische erteilte (Sonder-) Reinigungsaufträge aufgrund besonderer Ereignisse oder bei Bedarf an Spezialkenntnissen Reinigung besonderer Oberflächen oder Geräte,- Reinigung nach Anlässen; spezielle Auftragsreinigung	Spezielle Auftragsreinigung nicht-desinfizierend; Sonderdesinfektionsmassnahmen; Bettenreinigung; Fenster- und Fassadenreinigung; Reinigung & Desinfektion High Risk Bereiche Fassadenreinigung	Reinigungen definiert nach 1390 ff.	Vergl. zu SN EN: Spitalspezifische Definition von „Allgemeine Beschreibung“, Leistungs- und spitalspezifische Definition von „Inbegriffen“ und „Nicht inbegriffen“	In Anlehnung an SN EN 15221-1:2011 (D) S. 31; fmpo (kein Datum) Terminologie der Reinigung S. 3	
Spezielle Auftragsreinigung nicht-desinfizierend	1320.10	Objektspezifisch erteilter (Sonder-) Reinigungsauftrag nicht-desinfizierend				In Anlehnung an Kommission für Krankenhaushygiene und Infektionsprävention beim Robert Koch-Institut (2004) Anforderungen an die Hygiene bei der Reinigung und Desinfektion von Flächen; RAL-GZ 903 (2015) Gebäudereinigung im Gesundheitswesen - Gütesicherung	
Sonderdesinfektionsmassnahmen	1320.20	Aufgrund besonderer Ereignisse erteilte Desinfektionsaufträge	Vollflächige oder punktuelle Desinfektion oder desinfizierende Reinigung von Flächen sowie Handkontaktflächen (Schalter, Tür- und Schrankgriffe, Handläufe) bei Ausbrüchen oder anderen speziellen Ereignissen / Entseuchung			In Anlehnung an Kommission für Krankenhaushygiene und Infektionsprävention beim Robert Koch-Institut (2004) Anforderungen an die Hygiene bei der Reinigung und Desinfektion von Flächen; RAL-GZ 903 (2015) Gebäudereinigung im Gesundheitswesen - Gütesicherung	
Bettenreinigung	1320.30	Dezentrale Reinigung und Desinfektion von Betten		Zentrale Aufbereitung / Sterilisation von Betten als Medizinprodukt (s. 1390.91)			
Fenster- & Fassadenreinigung	1320.40	Reinigung von Fenstern und Fassaden					

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungsnummer / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Reinigung & Desinfektion High Risk Bereiche	1320.50	Reinigung und Desinfektion von Flächen und Einrichtungen in Eingriffsräumen und Intensivstationen	OP Zwischen- und Endreinigung	Reinigung von Isolationszimmern auf Abteilungen		In Anlehnung an fmpro et al. Terminologie der Reinigung S. 4	
Zwischenreinigung (periodische werterhaltende Reinigung)	1330.00	Intensivere, über die Unterhaltreinigung hinausgehende, oft unregelmässig durchgeführte Reinigungs- und Pflegearbeiten	Zwischenreinigung patientennahe und patientenferne Flächen			In Anlehnung an fmpro et al. Terminologie der Reinigung (kein Datum) S. 2 - 3	
Zwischenreinigung patientennahe Flächen	1330.10	Vollflächige oder punktuelle Zwischenreinigung von patientennahen Flächen mit oder ohne beabsichtigte Abtötung / Inaktivierung von Mikroorganismen (Desinfektion)				In Anlehnung an Kommission für Krankenhaushygiene und Infektionsprävention beim Robert Koch-Institut (2004) Anforderungen an die Hygiene bei der Reinigung und Desinfektion von Flächen; RAL-GZ 903 (2015) Gebäudereinigung im Gesundheitswesen - Gütesicherung	
Zwischenreinigung patientenferne Flächen	1330.20	Vollflächige oder punktuelle Zwischenreinigung von patientenfernen Flächen mit oder ohne beabsichtigte Abtötung / Inaktivierung von Mikroorganismen (Desinfektion)				In Anlehnung an Kommission für Krankenhaushygiene und Infektionsprävention beim Robert Koch-Institut (2004) Anforderungen an die Hygiene bei der Reinigung und Desinfektion von Flächen; RAL-GZ 903 (2015) Gebäudereinigung im Gesundheitswesen - Gütesicherung	

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungsnummer / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Health-care-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Grundreinigung	1340.00	Intensive Reinigung mit dem Ziel, nach Bedarf alte, abgenützte Pflegefilme und sämtliche Schmutzrückstände gründlich zu entfernen und neue Schutzbehandlungen aufzutragen	Grundreinigung patientennaher und patientenferner Flächen			In Anlehnung an fmpro et al. (kein Datum) Terminologie der Reinigung S. 3	
Grundreinigung patientennahe Flächen	1340.10	Vollflächige oder punktuelle Grundreinigung von patientennahen Flächen mit oder ohne beabsichtigte Abtötung / Inaktivierung von Mikroorganismen (Desinfektion)				In Anlehnung an Kommission für Krankenhaushygiene und Infektionsprävention beim Robert Koch-Institut (2004) Anforderungen an die Hygiene bei der Reinigung und Desinfektion von Flächen; RAL-GZ 903 (2015) Gebäudereinigung im Gesundheitswesen - Gütesicherung	
Grundreinigung patientenferne Flächen	1340.20	Vollflächige oder punktuelle Grundreinigung von patientenfernen Flächen mit oder ohne beabsichtigte Abtötung / Inaktivierung von Mikroorganismen (Desinfektion)				In Anlehnung an Kommission für Krankenhaushygiene und Infektionsprävention beim Robert Koch-Institut (2004) Anforderungen an die Hygiene bei der Reinigung und Desinfektion von Flächen; RAL-GZ 903 (2015) Gebäudereinigung im Gesundheitswesen - Gütesicherung	

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungsnummer / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Hygiene	1390.00	Dienstleistungen in Bezug auf Hygiene und Sauberkeit, um Infektionskrankheiten vorzubeugen, die Arbeitsumgebung ordentlich zu halten und Vermögenswerte in einem guten Zustand zu halten	Siehe untergeordnete Leistungen	Entsorgung und Recycling (s. 1173)		In-Anlehnung an SNV-SN-EN-15221-4:2011 (D) S. 31	Neue Systematik im Kontext Reinigung & Desinfektion
Reinigung der Bettenstation	1390.01	Zwischenreinigung, Unterhaltsreinigung und Grundreinigung der Bettenstation	Reinigungsverbrauchsmaterial- und Reinigungsgeräte-Management; Patientenzimmer, Patientenbäder und Stationsbäder, Stationsküchen, zugehörige Flure, Stationsdienstzimmer, medizinische Arbeitsräume, Aufenthaltsräume, einfach ausgestattete Untersuchungs- und Behandlungsräume ohne besondere infrastrukturelle Anforderung	Instandsetzung der Reinigungsgeräte (s. 1430)		In-Anlehnung an GEFMA (2011)-812-Gliederungsstruktur für FM-Kosten im Gesundheitswesen Anhang B-S. B.1	Neue Systematik im Kontext ICT-Services
Reinigung von intensivtherapeutischen Räumen	1390.02	Zwischenreinigung, Unterhaltsreinigung und Grundreinigung von intensivtherapeutischen Räumen	Reinigungsverbrauchsmaterial- und Reinigungsgeräte-Management; Anästhesie und Intensivtherapie, IMC-Intermediate-Care, Verbrennungseinheiten, Isoliereinheiten (infektiös, Schutz), Geräteaufbereitung und -wartung, Sterillager zugehörige allgemeine Räume und Flure wie Bettenstation	Instandsetzung der Reinigungsgeräte (s. 1430)		In-Anlehnung an GEFMA (2011)-812-Gliederungsstruktur für FM-Kosten im Gesundheitswesen Anhang B-S. B.1	Neue Systematik im Kontext Reinigung & Desinfektion
Reinigung von Operationsräumen	1390.03	Zwischenreinigung, Unterhaltsreinigung und Grundreinigung von Operationsräumen	Reinigungsverbrauchsmaterial- und Reinigungsgeräte-Management; Einleitung, Ausleitung, prä- und postoperative Behandlungsräume, Geräteaufbereitung und -wartung, ggf. Aufwachraum, Sterillager/Flur, Ver- und Entsorgungsräume, Umkleide im OP und Pausenräume im OP sowie Schleusen und zugehörige allgemeine Räume und Flure	Instandsetzung der Reinigungsgeräte (s. 1430)		In-Anlehnung an GEFMA (2011)-812-Gliederungsstruktur für FM-Kosten im Gesundheitswesen Anhang B-S. B.1	Neue Systematik im Kontext Reinigung & Desinfektion

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Reinigung des Kreissaaals	1390.04	Zwischenreinigung, Unterhaltsreinigung und Grundreinigung des Kreissaaals	Reinigungsverbrauchsmaterial- und Reinigungsgeräte-Management; Zwischenreinigung und Unterhaltsreinigung, Grundreinigung, Sectio-OP mit Büro-, Warte- und Sozialräumen, Verkehrsflächen und zugehörige allgemeine Räume und Flure	Instandsetzung der Reinigungsgeräte (s. 1430)		In-Anlehnung an GEFMA (2011)-812-Gliederungsstruktur für FM-Kosten im Gesundheitswesen Anhang B-S.-B.1	Neue Systematik im Kontext Reinigung & Desinfektion
Reinigung von therapeutischen Räumen, Aufnahme und Notfallversorgung	1390.05	Zwischenreinigung, Unterhaltsreinigung und Grundreinigung von therapeutischen Räumen, Aufnahme und Notfallversorgung	Reinigungsverbrauchsmaterial- und Reinigungsgeräte-Management; Medizinische Aufnahme, Funktionsdiagnostik, Kardiologische u. endoskopische Diagnostik/Therapie, Radiologie, Magnetresonanztomographie (MR), Nuklearmedizinische und strahlentherapeutische Räume, Räume der Notfallaufnahmen, Dermatologie, Hämatologie, Räume der Pathologie, Dialyse, Tagesklinische Räume mit Büro-, Warte- und Sanitärräume	Instandsetzung der Reinigungsgeräte (s. 1430)		In-Anlehnung an GEFMA (2011)-812-Gliederungsstruktur für FM-Kosten im Gesundheitswesen Anhang B-S.-B.1	Neue Systematik im Kontext Reinigung & Desinfektion
Reinigung von Bädern und physikalischer Therapie	1390.06	Zwischenreinigung, Unterhaltsreinigung und Grundreinigung von Bädern und physikalischer Therapie	Reinigungsverbrauchsmaterial- und Reinigungsgeräte-Management; Bäder und physikalische Therapie	Instandsetzung der Reinigungsgeräte (s. 1430)		In-Anlehnung an GEFMA (2011)-812-Gliederungsstruktur für FM-Kosten im Gesundheitswesen Anhang B-S.-B.1	Neue Systematik im Kontext Reinigung & Desinfektion
Reinigung von Büroräumen und einfachen therapeutischen Räumen	1390.07	Zwischenreinigung, Unterhaltsreinigung und Grundreinigung von Büroräumen und einfachen therapeutischen Räumen	Reinigungsverbrauchsmaterial- und Reinigungsgeräte-Management; einfache Veranstaltungsräume, Arztdienst, Psychiatrie und Psychotherapie, Ergo-, Arbeits-, Beschäftigungstherapie, Bereitschaftsdienst, Leitung und Verwaltung, Serviceeinrichtungen, Eingang / Empfang, Patientenbetreuung, Institutsambulanz, Besprechungsräume/Mehrfachnutzung, Tagesstrukturierende Massnahmen, Seelsorge und Sozialdienst, Kinderbetreuung, Kitas	Instandsetzung der Reinigungsgeräte (s. 1430)		In-Anlehnung an GEFMA (2011)-812-Gliederungsstruktur für FM-Kosten im Gesundheitswesen Anhang B-S.-B.1	Neue Systematik im Kontext Reinigung & Desinfektion

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungs-nr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Health-care-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Reinigung von nicht-medizinischen Räumen mit hohem technischen Anspruch	1390.08	Zwischenreinigung, Unterhaltsreinigung und Grundreinigung von nicht-medizinischen Räumen mit hohem technischen Anspruch	Reinigungsverbrauchsmaterial- und Reinigungsgeräte-Management; Veranstaltungsräume mit komplexer Technikausstattung, Telefonzentralen und Empfangsbereiche mit bedeutender technischer Ausstattung, Fotobearbeitung, Dunkelkammer, elektronische Datenverarbeitung, Forschung, Lehre, Hörsäle, Ausbildung und Schulung, Schule für Krankenpflege	Instandsetzung der Reinigungsgeräte (s. 1430)		In Anlehnung an GEFMA (2011)-812 Gliederungsstruktur für FM-Kosten im Gesundheitswesen Anhang B-S.-B.1	Neue Systematik im Kontext Reinigung & Desinfektion
Reinigung von allgemeinen Verkehrsflächen	1390.09	Zwischenreinigung, Unterhaltsreinigung und Grundreinigung von allgemeinen Verkehrsflächen	Reinigungsverbrauchsmaterial- und Reinigungsgeräte-Management; nicht zuordenbare Flure, Treppenhäuser, Aufzüge, Eingangsbereiche, Hallen; Besucher-WC, Pforten und Empfangsbereiche ohne bedeutende technische Ausstattung	Instandsetzung der Reinigungsgeräte (s. 1430)		In Anlehnung an GEFMA (2011)-812 Gliederungsstruktur für FM-Kosten im Gesundheitswesen Anhang B-S.-B.1	Neue Systematik im Kontext ICT-Services
Reinigung von Technikräumen und Werkstätten	1390.10	Zwischenreinigung, Unterhaltsreinigung und Grundreinigung von Technikräumen und Werkstätten	Reinigungsverbrauchsmaterial- und Reinigungsgeräte-Management; Werkstätten, Technikräume, Flure; zugehörige Büros und allgemeine Räume	Instandsetzung der Reinigungsgeräte (s. 1430)		In Anlehnung an GEFMA (2011)-812 Gliederungsstruktur für FM-Kosten im Gesundheitswesen Anhang B-S.-B.1	Neue Systematik im Kontext Reinigung & Desinfektion
Aufbereitung von Medizinprodukten	1390.90	Vorbereitung (z. B. Vorbehandeln, Sammeln, Vorreinigen, Zerlegen), Prüfung auf Sauberkeit und Unversehrtheit, Pflege und Instandsetzung, Funktionsprüfung (und je nach Erfordernis Kennzeichnung, Verpackung und Sterilisation) und Freigabe von Medizinprodukten	Sonderabfälle; Vorreinigung; Reinigung / Desinfektion; Kontrolle der Sauberkeit und Funktionsprüfung; Verpackung; Sterilisation von Medizinprodukten; Planung und Auftragsmanagement Aufbereitung von Medizinprodukten; Sterilisationsdienstleistungen; Verrechnung und Qualitätsmanagement der Aufbereitung von Medizinprodukteleistungen Sterilisationsdienstleistungen	Siehe untergeordnete Leistungen	Bei Ausführung zu berücksichtigen: Heilmittelgesetz; Medizinprodukteverordnung	In Anlehnung an Bundesgesetz über Arzneimittel und Medizinprodukte 812.21 (2000/2018); Cavin et al. (2016) Gute Praxis zur Aufbereitung von Medizinprodukten – Für Gesundheitseinrichtungen, die Medizinprodukte aufbereiten; Medizinprodukteverordnung 812.213 (2001/2017); Mittel- und Gegenständeliste 832.112.31 (2018); Robert Koch-Institut (2012) Anforderungen an die Hygiene bei der Aufbereitung von Medizinprodukten	

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungs-nr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Health-care-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Sterilisationsdienstleistungen	1390.91	Aufbereitung von sterilen Medizinprodukten	Validierung der Sterilisationsverfahren; Routinekontrollen bei Sterilisationsprozessen; Freigabe der Sterilisationscharge; Sterilisationsdossier; zentrale Bettenaufbereitung Vorbehandlung, Reinigungs-Desinfektion, Kontrolle der Sauberkeit, Funktionsprüfung, Verpackung, Sterilisation, Validierung und Kontrolle des Sterilisationsprozesses, Lagerung und Bereitstellung von wieder aufbereitbaren Medizinprodukte	Dezentrale Bettenreinigung (s. 1320.30)	Speziell für HC: Bei Ausführung zu berücksichtigen: Heilmittelgesetz; Medizinprodukteverordnung	In Anlehnung an Cavin et al. (2016) Gute Praxis zur Aufbereitung von Medizinprodukten – Für Gesundheitseinrichtungen, die Medizinprodukte aufbereiten S. 44 ff.; Cavin et al. Swissmedic (2005); Gute Praxis zur Aufbereitung von sterilen Medizinprodukten S. 4	
Leistungsplanung Aufbereitung von Medizinprodukten	1390.93	Ziel(setzung) und Erfolgsfaktoren definieren und Vorbereitungen zur Umsetzung treffen für die Ausführung von Leistungen im Fachbereich Aufbereitung Medizinprodukte				In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	
Auftragsmanagement Aufbereitung von Medizinprodukten	1390.94	Organisation und Koordination von Aufträgen im Fachbereich Aufbereitung Medizinprodukte	Entgegennahme von Aufträgen; Klärung spezifischer Auftragsinhalte und -anforderungen; Koordination der Auftragsausführung; Auskunft über den Auftragsstatus; Sicherstellung der Kundenzufriedenheit			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	
Verrechnung Aufbereitung von Medizinprodukten	1390.95	Abrechnung und interne oder externe Verrechnung der erbrachten Leistungen im Fachbereich Aufbereitung Medizinprodukte	Sicherstellung der Administration der nötigen Inhalte für die Verrechnung; Auslösen der Verrechnung; Überwachung und Sicherstellung der Begleichung / Ausführung			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungsnummer / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Qualitätsmanagement Aufbereitung von Medizinprodukten	1390.96	Umsetzung der Qualitätsmanagementstrategie im Fachbereich Aufbereitung Medizinprodukte	Qualitätsprüfung; Qualitätssicherung / Verbesserung; Massnahmen zur Erreichung der Qualitätsziele; Führen der Qualitätsdokumentation			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	
Qualitätsprüfung Aufbereitung von Medizinprodukten	1390.97	Die Ergebnisse, Strukturen und Prozesse im Fachbereich Aufbereitung Medizinprodukte überwachen und im Hinblick auf Entwicklung und Erfolg resp. Probleme und Verbesserungsbedarf prüfen	Qualitätsaudits			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	
Qualitätssicherung / -verbesserung Aufbereitung von Medizinprodukten	1390.98	Erkenntnisse aus der Qualitätsprüfung in Form von Ziel- oder Methoden Anpassungen integrieren resp. den Lern-Verbesserungs-Zyklus im Fachbereich Aufbereitung Medizinprodukte erweitern				In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	
Arbeitsplatzbereitstellung	1400.00	Nutzbare Arbeitsplätze und -flächen dort bereitstellen, wo Arbeiten ausgeführt werden, resp. werden sollen	Umsetzung Workplace Management Massnahmen; intern und extern angesiedelte Arbeitsplätze. Siehe auch untergeordnete Leistungen	ICT-Arbeitsplatzbereitstellung (s. 2360 ff.); Umzugsmanagement (s. 2430)		In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 32; Chand (kein Datum) Workplace Re-Engineering in Hospital; Reijula & Ruohomäki (2018) Perception of hospital environment before and after relocation	

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungsnummer / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Mieterausbau	1410.00	Finanztechnisch nicht aktivierbare Veränderungen eines Standortes (Grundstücks oder Gebäudes), um den Geschäftsbedürfnissen zu entsprechen		Anfängliche Ausbauaktivitäten, um die Fläche an die Bedürfnisse des Nutzers anzupassen (-> Projekt); finanztechnisch aktivierbare Investitionen		In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 32	
<u>Flächenmanagement & -bereitstellung</u>	1420.00	Optimierung und Planung von Fläche innerhalb des Standortes gemäss Asset- und Portfoliostrategie und Leistungsmessung als Basis für Verbesserungen	Flächenmanagement & -bereitstellungsplanung; Auftragsmanagement Flächenmanagement & -bereitstellung; Räumlichkeitenbereitstellung & -verwaltung; Liegenschaftenverwaltung; Internes Mietmanagement; Objektbuchhaltung & Arbeitsplatzbereitstellung; Verrechnung und Qualitätsmanagement der Flächenmanagement & -bereitstellungsleistungen	Internes Mietmanagement (s. 1140.30); Umzüge (s. 2430); Asset- und Portfoliostrategie (s. 9600 ff.); Siehe auch untergeordnete Leistungen		In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 32	
Flächenmanagement & -bereitstellungsleistungsplanung	1420.01	Ziel(setzung) und Erfolgsfaktoren definieren und Vorbereitungen zur Umsetzung treffen für die Ausführung von Leistungen im Fachbereich Flächenmanagement & -bereitstellung				In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	
Auftragsmanagement Flächenmanagement & -bereitstellung	1420.02	Organisation und Koordination von Aufträgen im Fachbereich Flächenmanagement & -bereitstellung	Entgegennahme von Aufträgen; Klärung spezifischer Auftragsinhalte und -anforderungen; Koordination der Auftragsausführung; Auskunft über den Auftragsstatus; Sicherstellung der Kundenzufriedenheit			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Verrechnung Flächenmanagement & -bereitstellungsleistungen	1420.10	Abrechnung und interne oder externe Verrechnung der erbrachten Leistungen im Fachbereich Flächenmanagement & -bereitstellung	Sicherstellung der Administration der nötigen Inhalte für die Verrechnung; Auslösen der Verrechnung; Überwachung und Sicherstellung der Begleichung / Ausführung			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	
Qualitätsmanagement Flächenmanagement & -bereitstellungsleistungen	1420.20	Umsetzung der Qualitätsmanagementstrategie im Fachbereich Flächenmanagement & -bereitstellung	Qualitätsprüfung; Qualitätssicherung / Verbesserung; Massnahmen zur Erreichung der Qualitätsziele; Führen der Qualitätsdokumentation			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	
Qualitätsprüfung Flächenmanagement & -bereitstellungsleistungen	1420.21	Die Ergebnisse, Strukturen und Prozesse im Fachbereich Flächenmanagement & -bereitstellung überwachen und im Hinblick auf Entwicklung und Erfolg resp. Probleme und Verbesserungsbedarf prüfen	Qualitätsaudits			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	
Qualitätssicherung / -verbesserung Flächenmanagement & -bereitstellungsleistungen	1420.22	Erkenntnisse aus der Qualitätsprüfung in Form von Ziel- oder Methoden Anpassungen integrieren resp. den Lern-Verbesserungs-Zyklus im Fachbereich Flächenmanagement & -bereitstellung erweitern				In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Instandhaltung-Unterhalt Möbiliar	1430.00	Kombination aller technischen, handwerklichen und administrativen Massnahmen während des Lebenszyklus des Möbiliars, die dem Erhalt oder der Wiederherstellung dessen funktionsfähigen Zustands dient, sodass es die geforderte Funktion erfüllen kann Bereitstellung, Instandhaltung und Pflege nichtmedizinischer mobiler Sachanlagen, welche für den nicht-medizinischen Bereich eingesetzt werden	Bereitstellung für Umzugsmanagement; Instandhaltung und Pflege nicht-medizinischer mobiler Sachanlagen, welche für den nicht-medizinischen Bereich eingesetzt werden; Nicht-medizinische Betriebseinrichtungen und Geräte Siehe auch untergeordnete Leistungen	Betrieb und Instandhaltung technische Gebäudeausrüstung (s. 1164, 1165); Sicherheitseinrichtungen (s. 2120); ICT (s. 2300); Fuhrparkmanagement (s. 2441)	Lärmschutz-Verordnung	In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 33; SN EN 13306:2010 (D) S. 5	

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungs- nr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder anderswei- tig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthca- re-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Instandhaltung Innenraumbe- grünungsun- terhalt	1431.00	Kombination aller technischen, handwerklichen und administrativen Massnahmen wäh- rend des Lebenszy- klus der Innenraum- begründung, die dem Erhalt oder der Wiederherstellung ihres funktionsfä- higen Zustands dient, sodass sie die geforderte Funktion erfüllen kann Bereitstellung,- Instandhaltung- und Pflege von- Zimmerpflanzen- und Blumenarran- gements	Pflege von Zimmerpflanzen und Blumenarrange- ments; Austausch alter Pflanzen und Blumenarran- gements	Pflanzen auf Aussenflä- chen (s. 1210)		In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 33; SN EN 13306:2010 (D) S. 5	
Instandhaltung Kunstwer- keunterhalt	1440.00	Kombination aller technischen, handwerklichen und administrati- ven Massnahmen während des Lebenszyklus der Kunstwerke, die dem Erhalt oder der Wiederherstellung ihres funktionsfä- higen Zustands dient, sodass sie die geforderte Funktion erfüllen kann Bereitstellung,- Instandhaltung und Pflege von Gemäl- den, Skulpturen- o.-ä.	Pflege von Gemälden, Skulpturen o. ä.	Allgemeiner Raum- schmuck und Dekora- tionsarrangements (s. 1449.20); Beschaffung (s. 2550)		In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 33; SN EN 13306:2010 (D) S. 5	

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Instandhaltung Signaletikunterhalt	1449.10	Kombination aller technischen, handwerklichen und administrativen Massnahmen während des Lebenszyklus der Signaletik, die dem Erhalt oder der Wiederherstellung ihres funktionsfähigen Zustands dient, sodass sie die geforderte Funktion erfüllen kann Bereitstellung, Instandhaltung, Pflege von Signaletik-Material	Sämtliche Beschriftungen und Beschilderungen zur räumlichen Orientierung von Menschen; Pflege von Signaletik-Material und Aktualisierung Wegleitung			In Anlehnung an SN EN 13306:2010 (D) S. 5	
Instandhaltung Raumschmuckunterhalt	1449.20	Kombination aller technischen, handwerklichen und administrativen Massnahmen während des Lebenszyklus des Raumschmucks, die dem Erhalt oder der Wiederherstellung dessen funktionsfähigen Zustands dient, sodass er die geforderte Funktion erfüllen kann Bereitstellung, Instandhaltung und Pflege von Raumschmuck und Dekorationen	Pflege von Raumschmuck und Dekorationen	Zimmerpflanzen und Blumenarrangements (s. 1431)		In Anlehnung an SN EN 13306:2010 (D) S. 5	
Hausaktivitäts-spezifisch	1900.00						Keine ergebnisorientierte Leistung

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthca-re-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Hauptprozessbezogene Ver- und Entsorgung	1910.00						Integriert in Energiever- & Wasser- ver-/ -entsorgung
Externe Arbeitsplätze (ausserhalb des Standortes befindliche Facilities)	1920.00						Keine ergebnisorientierte Leistung
Branchenspezifische Produkte (z. B. Gesundheitswesen)	1990.00						Keine ergebnisorientierte Leistung
<u>Nicht-medizinische Supportleistungen</u>	1990.01	Dienstleistungen im nicht-medizinischen Supportbereich	Logistik; Infrastruktur; Hygiene, Safety & Security; Hotellerie	Siehe untergeordnete Leistungen			

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungs-nr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Betrieb- & Instandhaltung medizinisch mobiler Sachanlagen	1990.10	Kombination aller technischen, handwerklichen und administrativen Massnahmen während des Lebenszyklus der medizinisch mobilen Sachanlagen, die dem Erhalt oder der Wiederherstellung ihres funktionsfähigen Zustands dient, sodass sie die geforderte Funktion erfüllen kann Bereitstellung, Betrieb und Instandhaltung von Mobilien und Anlagen, welche für den medizinischen Bereich eingesetzt werden	Inspektion; Wartung / Service; finanztechnisch nicht aktivierbare Instandsetzungen / Reparaturen an allen medizinisch-technischen Geräten gemäss Medizinprodukteverordnung wie z. B. EKG, Beatmungsmaschinen, MRI, Patientenbetten	Nicht-medizinisch mobile Sachanlagen (s. 1430 ff.)	Lärmschutz-Verordnung, Strahlenschutzgesetz, Strahlenschutzverordnung; DIN EN 60601-1 Medizinische Elektrische Geräte – Teil 1: Allgemeine Festlegungen für die Sicherheit einschliesslich der wesentlichen Leistungsmerkmale, Verordnung über den Strahlenschutz bei medizinischen Röntgengeräten, BAG-R-Weisungen im Strahlenschutz: Röntgenanlagen, DIN-EN-62353_Medizinische elektrische Geräte – Wiederholungsprüfungen und Prüfung nach Instandsetzung von medizinischen elektrischen Geräten, Verordnung über die Gebühren im Strahlenschutz	In Anlehnung an Hubbuch (2016) Normierung und Begriffe im Facility Management S. 111; SN EN 13306:2010 (D) S. 5; Medizinprodukteverordnung SR 812.213 (2001/2017)	
Mensch- & Organisation	2000.00	Leistungen für die Serviceabwicklung sämtlicher Leistungen resp. Produkte in Bezug auf Mensch und Organisation	Taktisches und operatives Management, interne Verwaltung, alle mit Mensch und Organisation zusammenhängenden Dienstleistungen	Investitionen, welche finanztechnisch aktiviert werden		In Anlehnung an SNV-SN-EN-15221-4:2011 (D) S. 20	Keine ergebnisorientierte Leistung

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungs- nr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Health-care-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Gesundheitsschutz-, Arbeitsschutz- und Sicherheit und Umwelt- (HSSE) 2100	2100.00	Gesundheitsschutz-, Arbeitsschutz- und Sicherheit und Umwelt- (HSSE)	Schutz vor externen Gefahren und/oder internen Risiken und Schutz der Vermögenswerte und der Gesundheit und des Wohlergehens der Menschen und Sicherstellung einer sicheren und nachhaltigen Umwelt. Umsetzung gesetzlicher und organisatorischer Verpflichtungen, Nachweis der Einhaltung von Gesetzen	Siehe untergeordnete Leistungen	Siehe untergeordnete Leistungen	In Anlehnung an SNV-SN-EN-15221-4:2011 (D) S. 35	Integriert in Hygiene, Safety & Security
<u>Safety</u>	2110.00	Sicherstellen von Gesundheitsschutz und Arbeitssicherheit	Safetyplanung; Auftragsmanagement Safety; Arbeitssicherheit; Arbeitsmedizinische Leistungen; Verrechnung und Qualitätsmanagement der Safeteleistungen	Security /		In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 35	
Safeteleistungsplanung	2110.01	Ziel(setzung) und Erfolgsfaktoren definieren und Vorbereitungen zur Umsetzung treffen für die Ausführung von Leistungen im Fachbereich Safety				In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	
Auftragsmanagement Safety	2110.02	Organisation und Koordination von Aufträgen im Fachbereich Safety	Entgegennahme von Aufträgen; Klärung spezifischer Auftragsinhalte und -anforderungen; Koordination der Auftragsausführung; Auskunft über den Auftragsstatus; Sicherstellung der Kundenzufriedenheit			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	
Verrechnung Safeteleistungen	2110.1	Abrechnung und interne oder externe Verrechnung der erbrachten Leistungen im Fachbereich Safety	Sicherstellung der Administration der nötigen Inhalte für die Verrechnung; Auslösen der Verrechnung; Überwachung und Sicherstellung der Begleichung / Ausführung			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	
Qualitätsmanagement Safeteleistungen	2110.2	Umsetzung der Qualitätsmanagementstrategie im Fachbereich Safety	Qualitätsprüfung; Qualitätssicherung / Verbesserung; Massnahmen zur Erreichung der Qualitätsziele; Führen der Qualitätsdokumentation			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungsnummer / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Qualitätsprüfung Safetyleistungen	2110.21	Die Ergebnisse, Strukturen und Prozesse im Fachbereich Safety überwachen und im Hinblick auf Entwicklung und Erfolg resp. Probleme und Verbesserungsbedarf prüfen	Qualitätsaudits			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	
Qualitätssicherung / -verbesserung Safetyleistungen	2110.22	Erkenntnisse aus der Qualitätsprüfung in Form von Ziel- oder Methodenanpassungen integrieren resp. den Lern-Verbesserungs-Zyklus im Fachbereich Safety erweitern				In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	
Sicherstellung von Arbeitssicherheit & Gesundheitsschutz bei Arbeitsplätzen & und Einrichtungen	2111.20	Sicherstellen von Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz bei Arbeitsplätzen und Einrichtungen	Vermeidung von Blendung / Reflexionen an Bildschirmarbeitsplätzen; Reduktion von Belastungen durch Fotokopierer/Laserdrucker; Berücksichtigung von Ergonomie Aspekten; Sicherung von Mobiliar und elektrischen, unter Spannung stehenden Teilen; Optimierung von Raumklima (Lüftung, Klimaanlage, Heizung, Luftfeuchtigkeit, Zugluft)		Wegleitung zu Verordnungen 3 und 4 zum Arbeitsgesetz, SECO	In Anlehnung an EKAS (2012) Gefährdungsermittlung S. 9-10; SECO (2018) Wegleitung zu den Verordnungen 3 und 4 zum Arbeitsgesetz	
Sicherstellung von Arbeitssicherheit & Gesundheitsschutz durch Mensch, Verhalten & und Belastungen	2111.30	Sicherstellen von Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz durch Mensch, Verhalten und Belastungen	Vermeiden von dauernder sitzender Tätigkeit; Störfaktoren; Lärm; Gerüchen und Rauch; Aggressivität bei Kunden- / Patientenkontakt; Vereinsamung von allein arbeitenden Personen; Sicherstellen von Steighilfen und korrektem Verhalten bei Heben und Tragen von Lasten		Verordnung über die Unfallverhütung,	In Anlehnung an EKAS (2012) Gefährdungsermittlung S. 11; Verordnung über die Verhütung von Unfällen und Berufskrankheiten 832.30 (1983/2018)	

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungsnummer / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Sicherstellung von Arbeitssicherheit & Gesundheitsschutz durch Arbeitsorganisation & und Sonderschutz	2111.40	Sicherstellen von Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz durch Arbeitsorganisation und Sonderschutz	Sicherstellen der Einhaltung von Arbeitszeiten; Pausen; Ruhezeiten durch geeignete Schichtsysteme; Sonderschutzbestimmungen bei Mutterschaft und für Jugendliche resp. Auszubildende; Reduktion von Stress und Optimierung der Arbeitsorganisation; Schutz vor Mobbing und sexuellen Belästigungen; korrekter Umgang mit Mitarbeitenden-Überwachung		Arbeitsgesetz	In Anlehnung an Bundesgesetz über die Arbeit in Industrie, Gewerbe und Handel 822.11. (1964/2013); EKAS (2012) Gefährdungsermittlung S. 12-13; Verordnung über die Verhütung von Unfällen und Berufskrankheiten 832.30 (1983/2018)	
Security- (Sicherheitsdienste)	2120.00	Sicherheitsdienste; Schutz der Menschen und der Vermögenswerte; Sicherstellung und Gewährleistung der Sicherheit	Securityplanung; Auftragsmanagement Security; Personenschutz; Brandschutz; Informationsschutz; Verrechnung und Qualitätsmanagement der Securityleistungen Siehe untergeordnete Leistungen	Safety / Gesundheitsschutz und Arbeitssicherheit (s. 2110 ff.)	Bei Ausführung zu berücksichtigen: Brandschutzvorschriften	In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 36	
Securityleistungsplanung	2120.01	Ziel(setzung) und Erfolgsfaktoren definieren und Vorbereitungen zur Umsetzung treffen für die Ausführung von Leistungen im Fachbereich Security				In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	
Auftragsmanagement Security	2120.02	Organisation und Koordination von Aufträgen im Fachbereich Security	Entgegennahme von Aufträgen; Klärung spezifischer Auftragsinhalte und -anforderungen; Koordination der Auftragsausführung; Auskunft über den Auftragsstatus; Sicherstellung der Kundenzufriedenheit			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	
Verrechnung Securityleistungen	2120.10	Abrechnung und interne oder externe Verrechnung der erbrachten Leistungen im Fachbereich Security	Sicherstellung der Administration der nötigen Inhalte für die Verrechnung; Auslösen der Verrechnung; Überwachung und Sicherstellung der Begleichung / Ausführung			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungsnummer / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Qualitätsmanagement Securityleistungen	2120.20	Umsetzung der Qualitätsmanagementstrategie im Fachbereich Security	Qualitätsprüfung; Qualitätssicherung / Verbesserung; Massnahmen zur Erreichung der Qualitätsziele; Führen der Qualitätsdokumentation			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	
Qualitätsprüfung Securityleistungen	2120.21	Die Ergebnisse, Strukturen und Prozesse im Fachbereich Security überwachen und im Hinblick auf Entwicklung und Erfolg resp. Probleme und Verbesserungsbedarf prüfen	Qualitätsaudits			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	
Qualitätssicherung / -verbesserung Securityleistungen	2120.22	Erkenntnisse aus der Qualitätsprüfung in Form von Ziel- oder Methodenanpassungen integrieren resp. den Lern-Verbesserungs-Zyklus im Fachbereich Security erweitern				In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	
Brandschutz	2122.10	Siehe untergeordnete Leistungen	Baulicher, technischer, allgemeiner, abwehrender und betrieblicher Brandschutz und Objektschutz Siehe untergeordnete Leistungen		Brandschutzvorschriften; Kantonale Gesetze und Richtlinien	In Anlehnung an VKF (2015) Brandschutzvorschriften 2015	
Baulicher & technischer Brandschutz	2122.11	Vorbeugende Massnahmen zum Schutz von Personen, Tieren und Sachen vor den Gefahren und Auswirkungen von Bränden und Explosionen	Betrieb von technischem Brandschutz: Löscheinrichtungen; Brand- und Gasmeldeanlagen; Sprinkleranlagen; Rauch- und Wärmeabzugsanlagen; Blitzschutzanlagen; Sicherheitsbeleuchtung und Sicherheitsstromversorgung; Feuerwehraufzüge; Explosionsschutzvorkehrungen; integrale Tests	Instandhaltung (s. 1165)	Kantonale Gesetze und Richtlinien	In Anlehnung an Vereinigung Kantonaler Feuerversicherungen (2003) Brandschutznorm 1-03d-S.-16-18	

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungs- nr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder anderswei- tig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthca- re-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Allgemeiner, abwehrender & und betrieblicher Brandschutz	2122.12	Organisatorische und personelle Massnahmen zur Gewährleistung der Brandsicherheit	Allgemeiner Brandschutz: Sorgfaltspflicht; Unterhaltspflicht; Aufsichtspflicht und Meldepflicht; Abwehrender Brandschutz: Ungehinderter Zugang für die Feuerwehr; Alarmierungs- und Einsatzkonzepte; Organisation der Betriebsfeuerwehr oder betriebseigener Interventionsgruppe (Ersatz Betriebsfeuerwehr) Betrieblicher Brandschutz: Sicherheitsbeauftragte(r); Brandschutz- und Feuerwehreinsatzpläne; Sicherheit auf Baustellen; Überwachung von Dekorationen; Instruktionen (Löschkurse)		Kantonale Gesetze und Richtlinien	In Anlehnung an Vereinigung Kantonaler Feuerversicherungen (2003) Brandschutznorm 1-03d S. 16-18	
Informationsschutz	2122.30	Siehe untergeordnete Leistungen	Vertragliche Verpflichtungen und organisatorische Massnahmen im Informationsschutz; technischer Informationsschutz Siehe untergeordnete Leistungen		Kantonale Gesetze und Richtlinien		
Vertragliche Verpflichtungen & und organisatorische Massnahmen im Informationsschutz	2122.31	Massnahmen zum Schutz vor Irrtum und Nachlässigkeit eigener Mitarbeitender und Externer; unbefugter Kenntnisnahme; Informationsdiebstahl; Manipulation zum Zweck der Bereicherung	Arbeitsverträge; Geheimhaltungsvereinbarungen; Policies; Schulungen; Erstellung von Merkblättern		Kantonale Gesetze und Richtlinien	In Anlehnung an Hartmann & Bitz (2008) Enterprise Security - Informationsschutz im Unternehmen S. 125 -126	
Technische Informationsschutz-Massnahmen	2122.32	Massnahmen zum Schutz vor Malware (Viren, Würmer, Trojanische Pferde etc.) und Hacking (Vandalismus, Probing, Missbrauch etc..)	Network Access Control; Antivirensoftware; Firewalls; Intrusion Detection-Systeme; Intrusion-Prevention-Systeme; Identity und Access Management Systeme; etc.		Kantonale Gesetze und Richtlinien	In Anlehnung an Hartmann & Bitz (2008) Enterprise Security - Informationsschutz im Unternehmen S. 125 -126	

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungsnummer / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Umweltschutzaktivitäten	2130.00	Alle Aktivitäten und Mittel im Bereich nicht-medizinische Supportleistungen , die auf die Implementierung und Überwachung der Umweltrichtlinien sowie die Durchführung rechtlicher Verpflichtungen und Verbesserungen in Bezug auf die Umwelt gerichtet sind	Nachweis der Einhaltung von Gesetzen		Bei Ausführung zu berücksichtigen: Gewässerschutz; gesetz-, Gewässerschutzverordnung; Umweltschutzgesetz; Vorgaben betr. Entsorgung (s. 1173 ff.) Verordnung über die Rückgabe, die Rücknahme und die Entsorgung elektrischer und elektronischer Geräte, Technische Verordnung über Abfälle, Verordnung über den Verkehr mit Abfällen, Verordnung über Gefahrgutbeauftragte für die Beförderung gefährlicher Güter auf Strasse, Schiene und Gewässern	In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 37; Bundesgesetz über den Schutz der Gewässer 814.20 (1991/2017); Bundesgesetz über den Umweltschutz 814.01 (1983/2018)	
Hotelleriedienstleistungen Divers- (Hospitality)	2200.00	Hospitality, Anbieten und Erbringen von zusätzlichen Hotellerieleistungen Bereitstellung einer freundlichen Umgebung, die dazu beiträgt, dass sich die Menschen wohlfühlen	Hotelleriedienstleistungsplanung; Auftragsmanagement Hotelleriedienstleistungen; Empfangs- / Kontaktdienste; Garderobe; Eventmanagement; Eigenbetrieb Kioske/Shops; Kinderbetreuung; nicht-medizinische Patientenbetreuung; nicht-medizinische Mediathek / Archivierung; Verrechnung und Qualitätsmanagement der Hotelleriedienstleistungen Siehe untergeordnete Leistungen	Siehe untergeordnete Leistungen		In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 37; Gerber (2016) LemoS 3.0 – Leistungszuordnungsmodell für nicht-medizinische Supportleistungen in Spitälern angepasst an neue Erkenntnisse	

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungsnummer / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Hotellerie	2200.01	Verpflegungs-, Beherbergungs- und Hospitalityleistungen	Verpflegung; Textilversorgung; Unterkunftsverwaltung & Betrieb Liegenschaften; Hotelleriedienstleistungen Divers			In Anlehnung an Gerber (2016) LemoS 3.0 – Leistungszuordnungsmodell für nicht-medizinische Supportleistungen in Spitälern angepasst an neue Erkenntnisse	
Hotelleriedienstleistungsplanung	2200.01	Ziel(setzung) und Erfolgsfaktoren definieren und Vorbereitungen zur Umsetzung treffen für die Ausführung von Leistungen im Fachbereich Hotelleriedienstleistungen Divers				In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	
Auftragsmanagement Hotelleriedienstleistungen	2200.02	Organisation und Koordination von Aufträgen im Fachbereich Hotelleriedienstleistungen Divers	Entgegennahme von Aufträgen; Klärung spezifischer Auftragsinhalte und -anforderungen; Koordination der Auftragsausführung; Auskunft über den Auftragsstatus; Sicherstellung der Kundenzufriedenheit			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	
Verrechnung Hotelleriedienstleistungen	2200.10	Abrechnung und interne oder externe Verrechnung der erbrachten Leistungen im Fachbereich Hotelleriedienstleistungen Divers	Sicherstellung der Administration der nötigen Inhalte für die Verrechnung; Auslösen der Verrechnung; Überwachung und Sicherstellung der Begleichung / Ausführung			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	
Qualitätsmanagement Hotelleriedienstleistungen	2200.20	Umsetzung der Qualitätsmanagementstrategie im Fachbereich Hotelleriedienstleistungen Divers	Qualitätsprüfung; Qualitätssicherung / Verbesserung; Massnahmen zur Erreichung der Qualitätsziele; Führen der Qualitätsdokumentation			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungsnummer / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Qualitätsprüfung Hotelleriedienstleistungen	2200.21	Die Ergebnisse, Strukturen und Prozesse im Fachbereich Hotelleriedienstleistungen Divers überwachen und im Hinblick auf Entwicklung und Erfolg resp. Probleme und Verbesserungsbedarf prüfen	Qualitätsaudits			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	
Qualitätssicherung / -verbesserung Hotelleriedienstleistungen	2200.22	Erkenntnisse aus der Qualitätsprüfung in Form von Ziel- oder Methodenanpassungen integrieren resp. den Lern-Verbesserungs-Zyklus im Fachbereich Hotelleriedienstleistungen Divers erweitern				In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	
Gardero-betrieb & -verwaltung	2209.00	Betreiben & verwalten von Garderoben		Sicherheitstechnische Ausrüstung (s. 2122)			
Verpflegung Catering und Automatenverkauf	2220.00	Verarbeitung und Anbieten von Lebensmitteln Siehe untergeordnete Leistungen	Verpflegungsplanung; Auftragsmanagement Verpflegung; Patienten- / Bewohnerverpflegung; Personalverpflegung; Gästeverpflegung; Verpflegungsautomatendienste; Externes / Event Catering; Verrechnung und Qualitätsmanagement der Verpflegungsleistungen Siehe untergeordnete Leistungen	Siehe untergeordnete Leistungen Betrieb und Instandhaltung technische Gebäudeausrüstung (s. 1164, 1165)		In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 37; Forschungsgruppe „Good Practice Gemeinschaftsgastronomie“ (2009) Schweiz. Qualitätsstandards für eine gesundheitsfördernde Gemeinschaftsgastronomie	

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungsnummer / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Verpflegungsleistungsplanung	2220.01	Ziel(setzung) und Erfolgsfaktoren definieren und Vorbereitungen zur Umsetzung treffen für die Ausführung von Leistungen im Fachbereich Verpflegung				In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	
Auftragsmanagement Verpflegung	2220.02	Organisation und Koordination von Aufträgen im Fachbereich Verpflegung	Entgegennahme von Aufträgen; Klärung spezifischer Auftragsinhalte und -anforderungen; Koordination der Auftragsausführung; Auskunft über den Auftragsstatus; Sicherstellung der Kundenzufriedenheit			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	
Angebotsplanung von Patienten- & Bewohnerverpflegung	2220.11						
Produktion von Patienten- & Bewohnerverpflegung	2220.12						
Roomservice von Patienten- & Bewohnerverpflegung	2220.13						
Angebotsplanung von Personalverpflegung	2220.21	Planung des Personalverpflegungsangebots					
Produktion von Personalverpflegung	2220.22	Produktion der Personalverpflegung					
Service von Personalverpflegung	2220.23	Bedienung des Personals mit Verpflegung	Schöpfen von Personalverpflegung und Einkassieren				

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungs-nr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Health-care-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Angebotsplanung von Gästeverpflegung	2220.31	Planung des Gästeverpflegungsangebots					
Produktion von Gästeverpflegung	2220.32	Produktion der Gästeverpflegung					
Service von Gästeverpflegung	2220.33	Bedienung der Gäste mit Verpflegung	Schöpfen von Gästeverpflegung und Einkassieren				
Tischservice im Restaurant	2220.34	Bedienung in Restaurant					
Geschirreini-gung	2220.35	Reinigung des Geschirrs	Einsammeln von schmutzigem Geschirr; Reinigung des Geschirrs; Einräumen von saurem Geschirr				
Speiseeinlage-rung	2220.36	Einlagerungen von Speisen	Teil- oder vollständig zubereitete Speisen	Lagerung von essbarem Rohmaterial (s. 2490.22)			
Verpflegungs-automa-tendienste, Kaffeeautoma-ten, Trinkwas-serspender	2220.40	Bereitstellung von Verpflegungsauto-maten; Kaffeeau-tomaten; Trinkwas-serspender	Produktion und Fertigung der Verpflegung Dienst-leistungen für Verpflegungsautomaten	Betrieb und Instandhal-tung technische Gebäu-deausrüstung (s. 1164, 1165); Verteilung der Verpflegung und Rück-transport von Geschirr (s. 2443 ff.); Beschaffung der Lebensmittel (s. 2550 ff.)		In Anlehnung an Forschungs-gruppe „Good Practice Ge-meinschaftsgastronomie“ (2009) Schweiz. Qualitätsstandards für eine gesundheitsfördernde Gemeinschaftsgastronomie	
Verrechnung Verpflegungs-leistungen	2220.60	Abrechnung und interne oder externe Verrechnung der erbrachten Leistun-gen im Fachbereich Verpflegung	Sicherstellung der Administration der nötigen Inhalte für die Verrechnung; Auslösen der Verrechnung; Überwachung und Sicherstellung der Begleichung / Ausführung			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	
Qualitätsma-nagement Verpflegungs-leistungen	2220.70	Umsetzung der Qualitätsmanagem-entstrategie im Fachbereich Verpflegung	Qualitätsprüfung, Qualitätssicherung / Verbesserung, Massnahmen zur Erreichung der Qualitätsziele; Führen der Qualitätsdokumentation			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungs- nr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Qualitätsprüfung Verpflegungsleistungen	2220.71	Die Ergebnisse, Strukturen und Prozesse im Fachbereich Verpflegung überwachen und im Hinblick auf Entwicklung und Erfolg resp. Probleme und Verbesserungsbedarf prüfen	Qualitätsaudits			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	
Qualitätssicherung / -verbesserung Verpflegungsleistungen	2220.72	Erkenntnisse aus der Qualitätsprüfung in Form von Ziel- oder Methoden Anpassungen integrieren resp. den Lern-Verbesserungs-Zyklus im Fachbereich Verpflegung erweitern				In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	
Eventmanagement	2230.00	Organisation und Durchführung von Anlässen aller Art	Raumreservation / -organisation und -herrichtung; Organisation von Schulungen; Konferenzen; Catering und Unterhaltung	Bereitstellung und Verteilung der Verpflegung (s. 2220.50, 2443 ff.)		In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 38	
Arbeitskleidungs- und sonstige Textilversorgung	2240.00	Sicherstellen der Bereitstellung, Reinigung und Pflege sämtlicher Textilien	Textilversorgungsplanung; Auftragsmanagement Textilversorgung; Wäschereileistungen; Instandsetzung Wäsche; Verrechnung und Qualitätsmanagement der Textilversorgungsleistungen Siehe untergeordnete Leistungen	Sterile Textilien (s. 1390.91); Beschaffung der Textilien (s. 2550 ff.); Logistik (s. 2400); Siehe auch untergeordnete Leistungen		In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 38	
Textilversorgungsplanung	2240.01	Ziel(setzung) und Erfolgsfaktoren definieren und Vorbereitungen zur Umsetzung treffen für die Ausführung von Leistungen im Fachbereich Textilversorgung				In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungsnummer / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Auftragsmanagement Textilversorgung	2240.02	Organisation und Koordination von Aufträgen im Fachbereich Textilversorgung	Entgegennahme von Aufträgen; Klärung spezifischer Auftragsinhalte und -anforderungen; Koordination der Auftragsausführung, Auskunft über den Auftragsstatus; Sicherstellung der Kundenzufriedenheit			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	
Verrechnung Textilversorgungsleistungen	2240.10	Abrechnung und interne oder externe Verrechnung der erbrachten Leistungen im Fachbereich Textilversorgung	Sicherstellung der Administration der nötigen Inhalte für die Verrechnung; Auslösen der Verrechnung; Überwachung und Sicherstellung der Begleichung / Ausführung			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	
Qualitätsmanagement Textilversorgungsleistungen	2240.20	Umsetzung der Qualitätsmanagementstrategie im Fachbereich Textilversorgung	Qualitätsprüfung; Qualitätssicherung / Verbesserung; Massnahmen zur Erreichung der Qualitätsziele; Führen der Qualitätsdokumentation			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	
Qualitätsprüfung Textilversorgungsleistungen	2240.21	Die Ergebnisse, Strukturen und Prozesse im Fachbereich Textilversorgung überwachen und im Hinblick auf Entwicklung und Erfolg resp. Probleme und Verbesserungsbedarf prüfen	Qualitätsaudits			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	
Qualitätssicherung / -verbesserung Textilversorgungsleistungen	2240.22	Erkenntnisse aus der Qualitätsprüfung in Form von Ziel- oder Methodenanpassungen integrieren resp. den Lern-Verbesserungs-Zyklus im Fachbereich Textilversorgung erweitern				In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungsnummer / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Wäschereileistungen	2241.00	Reinigung; Desinfektion; Aufbereitung; Konfektionierung und Identifikation von Textilien	Bereitstellung von Patienten- / Bewohner-, Berufs-, Betriebs-, Spezialwäsche und Wäscheservice an Dritte Siehe untergeordnete Leistungen	Siehe untergeordnete Leistungen		In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 38	
Patienten- & und Bewohnerwäschereibereitstellungspflege	2241.10	Bereitstellung ; Reinigung; Desinfektion; Aufbereitung; Konfektionierung und Identifikation und Pflege von privater Patienten- und Bewohnerwäsche	Private Wäsche der Patienten und Bewohnerinnen (Oberbekleidung, Leibwäsche, Nachtwäsche und Heimtextilien sowie Spezialtextilien wie Protektoren, Korsetts etc.) Planung und Organisation	Instandhaltung der Maschinen (s. 1165); Logistik (s. 2400); Beschaffung von Wäsche, Waschmittel und Maschinen (s. 2550 ff.)			
Berufstextilkleidungsbereitstellungspflege	2241.20	Bereitstellung ; Reinigung; Desinfektion; Aufbereitung; Konfektionierung und Identifikation und Pflege von Dienst- / Schutz- / Bereichskleidung resp. Persönliche Schutzausrüstung	Berufskleidung; Planung und Organisation	Instandhaltung der Maschinen (s. 1165); Logistik (s. 2400); Beschaffung von Wäsche, Waschmittel und Maschinen (s. 2550 ff.)			

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungs-nr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Betriebswäsche bereitstellungspflege	2241.30	Bereitstellung , Reinigung; Desinfektion ; Aufbereitung ; Konfektionierung und Identifikation und -Pflege von Betriebswäsche	Heimtextilien - Flachwäsche: Tisch- und Bettwäsche - Frottiertwäsche: Handtücher, Bademantel etc.; - Bettinhalte: Kissen, Decken, Auflagen - Matratzenschutz: Inkontinenzunterlagen, Encasings - Raumtextilien: Gardinen, Vorhänge, Paravents, Teppiche; Sofakissenbezüge, Wolldecken etc. Funktionstextilien - Patientenbekleidung wie Patientenhemden, Babywäsche - Textile Medizinprodukte: Abdecktücher, Schutzkleidung, Masken, Hauben, Verbände, Inkontinenzhilfen, etc. - Küchenwäsche: Geschirrhandtücher, Torchons, Küchenhandschuhe etc. - Reinigungstextilien: Reinigungstücher, Mopps etc. Nassraum-, Küchen-, Reinigungs-, Bewohner- und Patientenzimmertextilien wie z. B. Bettwäsche, Nachthemden, Frotteewäsche, Tischwäsche, Planung und Organisation	Instandhaltung der Maschinen (s. 1164); Logistik (s. 2400); Beschaffung von Wäsche, Waschmittel und Maschinen (s. 2550 ff.)			
Spezialwäsche bereitstellungspflege	2241.40	Bereitstellung , Reinigung; Desinfektion ; Aufbereitung ; Konfektionierung und Identifikation und -Pflege von Spezialwäsche	Alle übrigen Textilien wie Handtuchrollen, Therapieartikel, Plüschtiere, etc. (Vorhänge, Teppiche, Türmatten); Planung und Organisation	Instandhaltung der Maschinen (s. 1165); Logistik (s. 2400); Beschaffung von Wäsche, Waschmittel und Maschinen (s. 2550 ff.)			
Wäsche service für versorgung-an-Dritte	2241.50	Bereitstellung , Reinigung; Desinfektion ; Aufbereitung ; Konfektionierung und Identifikation und -Pflege von Privatwäsche	Privatwäsche, Planung und Organisation	Instandhaltung der Maschinen (s. 1165); Logistik (s. 2400); Beschaffung von Wäsche, Waschmittel und Maschinen (s. 2550 ff.)			

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungs- / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Health-care-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Instandsetzung und Konfektionierung der Wäsche	2241.60	Beseitigung von Schäden und Änderungsarbeiten an Wäsche und spezifische Anpassungen (z. B. Hosen-/Armlänge)	Instandsetzung von Patienten- / Bewohnerwäsche; Berufskleidung; Betriebswäsche; Spezialwäsche und Wäsche von Dritten textilen-Privatwäsche	Instandhaltung der Maschinen (s. 1165); Logistik (s. 2400); Beschaffung von Material (s. 2550 ff.)			
Instandsetzung Patienten- & Bewohnerwäsche	2241.61	Beseitigung von Schäden und Änderungsarbeiten an Patienten- und Bewohnerwäsche		Instandhaltung der Maschinen (s. 1165); Logistik (s. 2400); Beschaffung von Material (s. 2550 ff.)			
Instandsetzung Berufskleidung	2241.62	Beseitigung von Schäden und Änderungsarbeiten an Berufskleidung		Instandhaltung der Maschinen (s. 1165); Logistik (s. 2400); Beschaffung von Material (s. 2550 ff.)			
Instandsetzung Betriebswäsche	2241.63	Beseitigung von Schäden und Änderungsarbeiten an Betriebswäsche		Instandhaltung der Maschinen (s. 1165); Logistik (s. 2400); Beschaffung von Material (s. 2550 ff.)			
Instandsetzung Spezialwäsche	2241.64	Beseitigung von Schäden und Änderungsarbeiten an Spezialwäsche		Instandhaltung der Maschinen (s. 1165); Logistik (s. 2400); Beschaffung von Material (s. 2550 ff.)			
Instandsetzung Wäsche von Dritten	2241.65	Beseitigung von Schäden und Änderungsarbeiten an Wäsche von Dritten		Instandhaltung der Maschinen (s. 1165); Logistik (s. 2400); Beschaffung von Material (s. 2550 ff.)			
Kinderbetreuung	2250.00	Sicherstellen der Betreuung von Kindern tagsüber oder stundenweise	Krippen- / Hortdienste Siehe untergeordnete Leistungen				
Krippendienste	2250.10	Betreiben einer Krippe	Pädagogische Erziehung und Betreuung von Kindern tagsüber		Bei Ausführung zu berücksichtigen:	In Anlehnung an Verordnung über die Aufnahme von Pflegekindern 211.222.338 (1977/2017)	

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungs-nr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Hortdienste	2250.20	Betreiben eines Hortes	Erziehung und Betreuung von Kindern stundenweise		Bei Ausführung zu berücksichtigen:	In Anlehnung an Verordnung über die Aufnahme von Pflegekindern 211.222.338 (1977/2017)	
<u>Unterkunftsverwaltung & Betrieb Liegenschaften Unterkünfte</u>	2290.00	Betreiben und Verwalten von verschiedenen Unterkünften	Planung und Auftragsmanagement Planung Unterkunftsverwaltung & Betrieb Liegenschaften; Betrieb Personal- / Gästeunterkünfte; Patienten / Gästehotel; Pikettzimmer; Verrechnung und Qualitätsmanagement der Unterkunftsverwaltung- & Betrieb Liegenschaftenleistungen <u>Siehe untergeordnete Leistungen</u>	Siehe untergeordnete Leistungen			
Leistungsplanung Unterkunftsverwaltung- & Betrieb Liegenschaften	2290.01	Ziel(setzung) und Erfolgsfaktoren definieren und Vorbereitungen zur Umsetzung treffen für die Ausführung von Leistungen im Fachbereich Unterkunftsverwaltung- & Betrieb Liegenschaften				In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	
Auftragsmanagement Unterkunftsverwaltung- & Betrieb Liegenschaften	2290.02	Organisation und Koordination von Aufträgen im Fachbereich Unterkunftsverwaltung- & Betrieb Liegenschaften	Entgegennahme von Aufträgen; Klärung spezifischer Auftragsinhalte und -anforderungen; Koordination der Auftragsausführung; Auskunft über den Auftragsstatus; Sicherstellung der Kundenzufriedenheit			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	
<u>Unterkunftsverwaltung- & Betrieb Personalunterkünfte</u>	2290.10	Betreuung des Personalunterkünfte-Betriebes	Kontaktstelle für Personalunterkünfteanfragen; Betreuung von Personal; welches in den Personalunterkünften wohnt	Liegenschaftsverwaltung (s. 1140); Abnahmeprotokoll (s. 1140.10); Mietvertrag (s. 1140.10); Unterhaltsarbeiten (s. 1163); Medienver- und -entsorgung (s. 1171); Reinigung (s. 1390 ff.); Schlüssel (s. 2122); Textilversorgung (s. 2240)			

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungsnummer / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Unterkunftsverwaltung- & Betrieb Gästeunterkünfte	2290.20	Betreuung des Gästeunterkünfte-Betriebes	Kontaktstelle für Gästeunterkunftsanfragen; Reservationen; Inkasso; Organisation / Koordination von Reinigung; Textilversorgung; Schlüsselverkehr in Bezug auf Gästeunterkünfte	Liegenschaftenverwaltung (s. 1140); Mietvertrag (s. 1140.10); Unterhaltsarbeiten (s. 1163); Medienver- und -entsorgung (s. 1171); Reinigung (s. 1390 ff.); Schlüssel (s. 2122); Textilversorgung (s. 2240)			
Unterkunftsverwaltung- & Betrieb Patienten- / Gästehotel	2290.30	Betreuung des Patienten- / Gästehotel-Betriebes	Kontaktstelle für Hotelanfragen; Reservationen; Inkasso; Organisation / Koordination von Reinigung; Textilversorgung; Schlüsselverkehr in Bezug auf Patienten- / Gästehotel	Liegenschaftenverwaltung (s. 1140); Mietvertrag (s. 1140.10); Unterhaltsarbeiten (s. 1163); Medienver- und -entsorgung (s. 1171); Reinigung (s. 1390 ff.); Schlüssel (s. 2122); Textilversorgung (s. 2240)			
Unterkunftsverwaltung- & Betrieb Pikettzimmer	2290.40	Betreuung des Pikettzimmer-Betriebes	Kontaktstelle für Pikettzimmeranfragen; Organisation / Koordination von Reinigung; Textilversorgung; Schlüsselverkehr in Bezug auf Pikettzimmer	Liegenschaftenverwaltung (s. 1140); Mietvertrag (s. 1140.10); Unterhaltsarbeiten (s. 1163); Medienver- und -entsorgung (s. 1171); Reinigung (s. 1390 ff.); Schlüssel (s. 2122); Textilversorgung (s. 2240)			
Verrechnung Leistungen aus Unterkunftsverwaltung- & Betrieb Liegenschaften	2290.50	Abrechnung und interne oder externe Verrechnung der erbrachten Leistungen im Fachbereich Unterkunftsverwaltung- & Betrieb Liegenschaften	Sicherstellung der Administration der nötigen Inhalte für die Verrechnung, Auslösen der Verrechnung, Überwachung und Sicherstellung der Begleichung / Ausführung			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	
Qualitätsmanagement Unterkunftsverwaltung- & Betrieb Liegenschaften	2290.60	Umsetzung der Qualitätsmanagementstrategie im Fachbereich Unterkunftsverwaltung- & Betrieb Liegenschaften	Qualitätsprüfung; Qualitätssicherung / Verbesserung; Massnahmen zur Erreichung der Qualitätsziele; Führen der Qualitätsdokumentation			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Qualitätsprüfung Unterkunftsverwaltung- & Betrieb Liegenschaften	2290.61	Die Ergebnisse, Strukturen und Prozesse im Fachbereich Unterkunftsverwaltung- & Betrieb Liegenschaften überwachen und im Hinblick auf Entwicklung und Erfolg resp. Probleme und Verbesserungsbedarf prüfen	Qualitätsaudits			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	
Qualitätssicherung / -verbesserung Unterkunftsverwaltung- & Betrieb Liegenschaften	2290.62	Erkenntnisse aus der Qualitätsprüfung in Form von Ziel- oder Methoden Anpassungen integrieren resp. den Lern-Verbesserungs-Zyklus im Fachbereich Unterkunftsverwaltung- & Betrieb Liegenschaften erweitern				In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	
<u>ICT-Services- (Informations- und Kommunikationstechnologie)</u>	2300.00	Dienstleistungen im Bereich Informations- und Kommunikationstechnologie (Information and Communicatoin Technology)	ICT-Arbeitspltz Services; Medizinisch-therapeutisch-pflegerische Geschäftsprozess-Applikationen-Services (KIS); Managementapplikationen-Services	Medizininformatik (-> Med. Kerngeschäft); Haustechnik (-> s. 1160 ff.); Siehe auch untergeordnete Leistungen			

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungs- nr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder anderswei- tig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthca- re-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Leistungspla- nung ICT-Ser- vices	2300.01	Ziel(setzung) und Erfolgsfaktoren definieren und Vorbereitungen zur Umsetzung treffen für die Ausführung von Leistungen im Fachbereich ICT-Services				In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	
Auftragsma- nagement ICT-Services	2300.02	Organisation und Koordination von Aufträgen im Fach- bereich ICT-Ser- vices	Entgegennahme von Aufträgen; Klärung spezifi- scher Auftragsinhalte und -anforderungen; Koordi- nation der Auftragsausführung; Auskunft über den Auftragsstatus; Sicherstellung der Kundenzufrie- denheit			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	
Verrechnung der ICT-Ser- vices	2300.1	Abrechnung und interne oder exter- ne Verrechnung der erbrachten Leistun- gen im Fachbereich ICT-Services				In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	
Qualitätsma- nagement der ICT-Services	2300.2	Umsetzung der Qualitätsmanage- mentstrategie im Fachbereich ICT-Services	Qualitätsprüfung; Qualitätssicherung/Verbesserung; Massnahmen zur Erreichung der Qualitätsziele; Führen der Qualitätsdokumentation			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	
Qualitäts- prüfung der ICT-Services	2300.21	Die Ergebnisse, Strukturen und Pro- zesse im Fachbe- reich ICT-Services überwachen und im Hinblick auf Ent- wicklung und Erfolg resp. Probleme und Verbesserungsbe- darf prüfen	Qualitätsaudits			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungsnummer / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Qualitätssicherung / -verbesserung der ICT-Services	2300.22	Erkenntnisse aus der Qualitätsprüfung in Form von Ziel- oder Methoden Anpassungen integrieren resp. den Lern-Verbesserungs-Zyklus im Fachbereich ICT-Services erweitern				In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	
Service-Desk-IF	2310.00						Neue Systematik im Kontext ICT-Services
IT-Dienstleistungen für Endnutzer	2320.00						Neue Systematik im Kontext ICT-Services
Informationstechnologie für Nutzer	2321.00						Neue Systematik im Kontext ICT-Services
Client-Software	2322.00						Neue Systematik im Kontext ICT-Services
On-Site-Support	2323.00						Neue Systematik im Kontext ICT-Services
Managed-Client-Service	2324.00						Neue Systematik im Kontext ICT-Services
IMAG	2325.00						Neue Systematik im Kontext ICT-Services
Verpackung und Versand	2326.00						Neue Systematik im Kontext ICT-Services

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungs- nr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder anderswei- tig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthca- re-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Spezielle Cli- ent-Hardware	2327.00						Neue Systema- tik im Kontext ICT-Services
Zentrale und- dezentrale- Dienste	2330.00						Neue Systema- tik im Kontext ICT-Services
File-Services	2331.00						Neue Systema- tik im Kontext ICT-Services
E-Mail-Dienste	2332.00						Neue Systema- tik im Kontext ICT-Services
Print-Services	2333.00						Neue Systema- tik im Kontext ICT-Services
Verzeichnis- dienste	2334.00						Neue Systema- tik im Kontext ICT-Services
Netzwerk und- Kommunikati- onsdienstleis- tungen	2340.00						Neue Systema- tik im Kontext ICT-Services
Verbindungs- dienste für Informations- technologie	2341.00						Neue Systema- tik im Kontext ICT-Services
Anschlussbe- reitstellung für Kommunika- tionstechno- logie	2342.00						Neue Systema- tik im Kontext ICT-Services
Kommunikati- onstechnolo- gie für Nutzer	2343.00						Neue Systema- tik im Kontext ICT-Services

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungs-nr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Health-care-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Aus- und Weiterbildung (ICT)	2350.00						Neue Systematik im Kontext ICT-Services
ICT-Arbeitsplatz-Services	2360	Unternehmensweite Bereitstellung von ICT für Arbeitsplätze	Elektronische Arbeitsplatz-Services; Telefonie / Smart Device Services; Device Services			In Anlehnung an Kleiner (2013) IT Service Management - Aus der Praxis für die Praxis; Scholderer (2017) IT-Servicekatalog - Services in der IT professionell designen und erfolgreich implementieren	
Elektronische Arbeitsplatz-Services	2361	Unternehmensweite Bereitstellung von elektronischen Arbeitsplätzen	Elektronischer Standardarbeitsplatz Service (physisch); Elektronischer Spezialarbeitsplatz Service (physisch); Virtueller Arbeitsplatz Service; IT-Benutzer Service (Login)			In Anlehnung an Kleiner (2013) IT Service Management - Aus der Praxis für die Praxis; Scholderer (2017) IT-Servicekatalog - Services in der IT professionell designen und erfolgreich implementieren	
Elektronische Standardarbeitsplatz-Services (physisch)	2361.1	Bereitstellung von elektronischem Standardarbeitsplatz	Hardware: Alle Aufgaben im Zusammenhang mit dem Lebenszyklus von Thin Client/Rechner (Desktop, Notebook), Peripheriegeräten (Bildschirm, Tastatur, Maus), (W)LAN-Anschlüssen	Beschaffung (s. 2550 ff.); Lager (s. 2490 ff.); Entsorgung (s. 1173.13); IT-Benutzer Service (Login) (s. 2361.4)		In Anlehnung an Kleiner (2013) IT Service Management - Aus der Praxis für die Praxis; Scholderer (2017) IT-Servicekatalog - Services in der IT professionell designen und erfolgreich implementieren	
Elektronische Spezialarbeitsplatz-Services (physisch)	2361.2	Bereitstellung von elektronischem Spezialarbeitsplatz	Hardware: Alle Aufgaben im Zusammenhang mit dem Lebenszyklus von Powerstation, Dockingstation, Spezialgeräten, Leihgeräten, etc. Software: Installation und Konfiguration von Software im Zusammenhang mit erweiterter Hardware, Installation und Konfiguration von speziellen Individual-/optional Standard-Applikationen Netz-/Systemzugang: Installation und Konfiguration von Fernzugriff (RAS) Support: Spezial-Schulungen	Beschaffung (s. 2550 ff.); Lager (s. 2490 ff.); Entsorgung (s. 1173.13)		In Anlehnung an Kleiner (2013) IT Service Management - Aus der Praxis für die Praxis; Scholderer (2017) IT-Servicekatalog - Services in der IT professionell designen und erfolgreich implementieren	

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungs-nr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Health-care-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Virtuelle Arbeitsplatz-Services	2361.3	Bereitstellung von virtuellem Arbeitsplatz	Lizenzierung für Arbeitsplatz, Bereitstellung notwendiger Speicher/CPU	IT-Benutzer Service (Login) (s. 2361.4)		In Anlehnung an Kleiner (2013) IT Service Management - Aus der Praxis für die Praxis; Scholderer (2017) IT-Servicekatalog - Services in der IT professionell designen und erfolgreich implementieren	
IT-Benutzer-Services	2361.4	Bereitstellung von IT-Benutzer / Login	Logon: Einrichten Benutzeraccount/-profil Software: Bereitstellung der betriebsnotwendigen Basis Software, Standardapplikationen (Office-Produkte, E-Mail/Messaging, Virens Scanner, u. ä.) inkl. Lizenzierung der Software Netz-/Systemzugang (intern/extern): Internet-/Intranet-Zugang, (Drucker-)Server-Zugang, Storagezugriff gemäss Benutzerprofil Support: Nutzer-Support, Standard-Schulung			In Anlehnung an Scholderer (2017) IT-Servicekatalog - Services in der IT professionell designen und erfolgreich implementieren	
Telefonie / Smart Device-Services	2362	Bereitstellung von Telefonie und Smart Devices	Telefonie Service (physisch + Login)			In Anlehnung an Kleiner (2013) IT Service Management - Aus der Praxis für die Praxis; Scholderer (2017) IT-Servicekatalog - Services in der IT professionell designen und erfolgreich implementieren	
Telefonie-Services	2362.1	Bereitstellung von Telefonie (physisch + Login)	Alle Aufgaben im Zusammenhang mit dem Lebenszyklus von Festnetz-, Mobile- Smart Tablet Devices Logon: Einrichten Benutzeraccount/-profil Support: Nutzer-Support, Standard-Schulung	Beschaffung (s. 2550 ff.); Lager (s. 2490 ff.); Entsorgung (s. 1173.13)		In Anlehnung an Kleiner (2013) IT Service Management - Aus der Praxis für die Praxis; Scholderer (2017) IT-Servicekatalog - Services in der IT professionell designen und erfolgreich implementieren	

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungsnummer / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Device-Services	2363	Bereitstellung von Devices	Multifunktionsgeräte-Service; Einzelplatzdrucker Service			In Anlehnung an Kleiner (2013) IT Service Management - Aus der Praxis für die Praxis; Scholderer (2017) IT-Servicekatalog - Services in der IT professionell designen und erfolgreich implementieren	
Multifunktionsgeräte-Services	2363.1	Bereitstellung von Multifunktionsgeräten	Hardware: Alle Aufgaben im Zusammenhang mit dem Lebenszyklus von Multifunktionsgeräten Software: Installation + Konfiguration von Multifunktionsgeräten	Beschaffung (s. 2550 ff.); Lager (s. 2490 ff.); Entsorgung (s. 1173.13)		In Anlehnung an Kleiner (2013) IT Service Management - Aus der Praxis für die Praxis; Scholderer (2017) IT-Servicekatalog - Services in der IT professionell designen und erfolgreich implementieren	
Einzelplatzdrucker Services	2363.2	Bereitstellung von Einzelplatzdrucker	Hardware: Alle Aufgaben im Zusammenhang mit dem Lebenszyklus von Arbeitsplatz-Einzeldrucker Netz-/Systemzugang: Konfiguration Druckerserver-Zugang Support: Nutzer-Support, Standard-Schulung	Beschaffung (s. 2550 ff.); Lager (s. 2490 ff.); Entsorgung (s. 1173.13)		In Anlehnung an Kleiner (2013) IT Service Management - Aus der Praxis für die Praxis; Scholderer (2017) IT-Servicekatalog - Services in der IT professionell designen und erfolgreich implementieren	
Sonstige Device-Services	2363.3	Bereitstellung sonstigen Devices	Hardware: Alle Aufgaben im Zusammenhang mit dem Lebenszyklus von sonstigen Devices Netz-/Systemzugang: Konfiguration Druckerserver-Zugang Support: Nutzer-Support, Schulung	Haus- und Medizintechnik (s. 1160 ff. Betrieb & Instandhaltung nicht- / medizinische im- / mobile Sachanlagen und Aussenflächen; 1191 ff. Betrieb & Instandhaltung immobilier medizinischer Sachanlagen; 1192 Betrieb & Instandhaltung medizinischer mobiler Sachanlagen)			

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Health-care-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Medizinische Geschäftsprozess-Applikationen-Services (KIS)	2370	Bereitstellung von Software Applikationen und Modulen für die medizinischen, therapeutischen und pflegerischen Geschäftsprozesse; Medizinisches Informationssystem	Patientendossierverwaltungs- und dokumentations-Applikationen-Services; Diagnostische Applikations-Services; Patientenbezogene Ressourcenplanungsapplikationen-Services; medizinisch/therapeutisch/pflegerische Entscheidungsunterstützung		ehealthsuisse, Kompetenz- und Koordinationsstelle von Bund und Kantonen; Schweizerische Akademie der Medizinischen Wissenschaften; Schweizer Ärztinnen und Ärzte FMH (2013) Rechtliche Grundlagen im medizinischen Alltag; Schweizerische Eidgenossenschaft (2015) Patientenrechte und Patientenpartizipation in der Schweiz	In Anlehnung an Dugas (2017) Medizininformatik - Ein Kompendium für Studium und Praxis S. 109 ff.; Haas (2005) Medizinische Informationssysteme und Elektronische Krankenakte; Winter et al. (2005) Krankenhausinformationssysteme. S. 552 ff.	

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungsnummer / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Patientendossierverwaltungs- & -dokumentations-Applikationen-Services	2371.00	Bereitsstellung von Software Applikationen und Modulen für die Patientendossierverwaltung und -dokumentation	Applikationen-Service für Patientenaufnahme; medizinisch/therapeutisch/pflegerische Behandlungsplanung und -dokumentation und medizinische Leistungserfassung und zur Abrechnung		ehealthsuisse, Kompetenz- und Koordinationsstelle von Bund und Kantonen; Schweizerische Akademie der Medizinischen Wissenschaften; Schweizer Ärztinnen und Ärzte FMH (2013) Rechtliche Grundlagen im medizinischen Alltag; Schweizerische Eidgenossenschaft (2015) Patientenrechte und Patientenpartizipation in der Schweiz	In Anlehnung an Dugas (2017) Medizininformatik - Ein Kompendium für Studium und Praxis S. 81 ff.; Haas (2005) Medizinische Informationssysteme und Elektronische Krankenakte; Lehmann (2005) Handbuch der Medizinischen Informatik	
Patientenaufnahmemodul-Services	2371.1	Bereitstellung von Software Applikationen und Modulen im Rahmen der Patientenaufnahme				In Anlehnung an Dugas (2017) Medizininformatik - Ein Kompendium für Studium und Praxis; Haas (2005) Medizinische Informationssysteme und Elektronische Krankenakte; Blobel (2005) Elektronische Patientenakte S. 564 ff.	

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungsnummer / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Health-care-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Medizinisch / therapeutisch / pflegerische Behandlungsplanung & -dokumentationsmodul-Services	2371.2	Bereitstellung von Software Applikationen und Modulen im Rahmen der medizinischen, therapeutischen und pflegerischen Behandlungsplanung und -dokumentation	Dokumentation und Archivierung von medizinisch/therapeutisch/pflegerischen Patientendaten inkl. Behandlungsprozess-, Ergebnis-, Diagnose-, Medikations-, Pflege- und Labordaten; Operationendokumentation			In Anlehnung an Dugas (2017) Medizininformatik - Ein Kompendium für Studium und Praxis; Haas (2005) Medizinische Informationssysteme und Elektronische Krankenakte; Zaiss et al. (2005) Medizinische Dokumentation, Terminologie und Linguistik S. 89 ff.; Winter et al. (2005) Krankenhausinformationssysteme. S. 552 ff.	
Medizinischen Leistungserfassung zur Abrechnung Modul-Services	2371.3	Bereitstellung von Software Applikationen und Modulen für die medizinische Leistungserfassung im Hinblick auf die Abrechnung des Falls				In Anlehnung an Haas (2005) Medizinische Informationssysteme und Elektronische Krankenakte; Ingenerf & Stausberg (2005) Klinische Arbeitsplatzsysteme. S. 640 ff.	
Diagnostische Applikationen-Services	2372	Bereitstellung von Software Applikationen und Modulen für die (apparative) Diagnostik	Radiologie-Informationssystem (RIS); Picture Archiving and Communication System (PACS); Labor-Informationssystem (LIS)		ehealthsuisse, Kompetenz- und Koordinationsstelle von Bund und Kantonen; Schweizerische Akademie der Medizinischen Wissenschaften; Schweizer Ärztinnen und Ärzte FMH (2013) Rechtliche Grundlagen im medizinischen Alltag; Schweizerische Eidgenossenschaft (2015) Patientenrechte und Patientenpartizipation in der Schweiz		

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungsnummer / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Health-care-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Radiologie-Informationssystem (RIS)	2372.1	Bereitstellung von Software Applikationen und Module im Rahmen von radiologischen Einrichtungen	Verarbeitung von alphanumerischen Daten im Zusammenhang mit radiologischen Untersuchungen und Befundberichten.			In Anlehnung an Dugas (2017) Medizininformatik - Ein Kompendium für Studium und Praxis S. 123, S. 129 ff.; Haas (2005) Medizinische Informationssysteme und Elektronische Krankenakte; Ingenerf & Stausberg (2005) Klinische Arbeitsplatzsysteme. S. 640 ff.	
Picture Archiving & Communication System (PACS)	2372.2	Bereitstellung von Software Applikationen und Module für das Management von bildgebenden Verfahren	Sämtliche Methoden um Bilddaten zu erzeugen, diese zeitnah verfügbar zu machen und digital zu archivieren / Bildarchivierungs- und Kommunikationssystem			In Anlehnung an Czap (2013) Picture Archiving and Communication System (PACS); Dugas (2017) Medizininformatik - Ein Kompendium für Studium und Praxis S. 123, S. 129 ff.; ehealthsuisse (ohne Datum) Patientendatenmanagementsysteme; Haas (2005) Medizinische Informationssysteme und Elektronische Krankenakte; Winter et al. (2005) Krankenhausinformationssysteme S. 573 f.	
Labor-Informationssystem (LIS)	2372.3	Bereitstellung von Software Applikationen und Module für die Labordiagnostik	Labortests aufgrund von klinischen Frage-/Auftragsstellungen inkl. Probenentnahme, -markierung, -transport, -annahme, -identifizierung, Probengutverteilung, Laboranalyse, Qualitätskontrolle, Validierung, Befundübermittlung, Interpretation, Abrechnung			In Anlehnung an Dugas (2017) Medizininformatik - Ein Kompendium für Studium und Praxis S. 123, S. 133 ff.; Haas (2005) Medizinische Informationssysteme und Elektronische Krankenakte; Winter et al. (2005) Krankenhausinformationssysteme S. 574 f.	
Patientenbezogene Ressourcenplanungsapplikationen-Services	2373	Bereitstellung von Software Applikationen und Modulen für die patientenbezogenen Ressourcen	Leistungserfassung in der Pflege (LEP); Bettendisposition / Belegungsmanagement; Patiententerminplanung Applikationen-Service; Behandlungsraumplanung Applikationen-Service	Beschaffung (s. 2550); Lager (s. 2490),		In Anlehnung an Dugas (2017) Medizininformatik - Ein Kompendium für Studium und Praxis S. 119 ff.; Haas (2005) Medizinische Informationssysteme und Elektronische Krankenakte S. 568 f.	

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungs-nr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Health-care-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Leistungserfassung in der Pflege (LEP) Modul-Services	2373.1	Bereitstellung von Software Applikationen und Modulen zur Erfassung von Leistungen in der Pflege				In Anlehnung an Haas (2005) Medizinische Informationssysteme und Elektronische Krankenakte; Lehmann (2005) Handbuch der Medizinischen Informatik	
Bettendisposition / -belegungsmanagement Modul-Services	2373.2	Bereitstellung von Software Applikationen und Modulen zur Disposition von Betten und zum Management derer Belegung	Übersichte über Bettenbelegung und zugehörigen Verlegungsfunktionen			In Anlehnung an Dugas (2017) Medizininformatik - Ein Kompendium für Studium und Praxis S. 119; Haas (2005) Medizinische Informationssysteme und Elektronische Krankenakte S. 455, S. 630	
Patiententerminplanungsmodul-Services	2373.3	Bereitstellung von Software Applikationen und Modulen zur Patienten-Terminplanung				In Anlehnung an Haas (2005) Medizinische Informationssysteme und Elektronische Krankenakte S. 455, S. 630; Lehmann (2005) Handbuch der Medizinischen Informatik	
Behandlungsraumplanungsmodul-Services	2373.4	Bereitstellung von Software Applikationen und Modulen zur Planung von Behandlungsräumen		Flächenmanagement (s. 1420)		In Anlehnung an Haas (2005) Medizinische Informationssysteme und Elektronische Krankenakte S. 455, S. 630; Lehmann (2005) Handbuch der Medizinischen Informatik	
Geräteplanungsmodul-Services	2373.5	Bereitstellung von Software Applikationen und Modulen zur Planung von Geräten		Instandhaltung Geräte (s. 1160)		In Anlehnung an Dugas (2017) Medizininformatik - Ein Kompendium für Studium und Praxis S. 119 ff.; Haas (2005) Medizinische Informationssysteme und Elektronische Krankenakte S. 455, S. 630	

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungsnummer / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Apothekensystem	2373.6	Bereitstellung von Software Applikationen und Modulen für die Apotheke		Internes Bestellwesen Material und Dienstleistungen medizinisch (s. 2550.93); Operative Beschaffung medizinisches Material und Arzneimittel (s. 2551.11); Taktische Beschaffung medizinisches Material und Arzneimittel (s. 2552.11)		In Anlehnung an Dugas (2017) Medizininformatik - Ein Kompendium für Studium und Praxis S. 120 f.; Haas (2005) Medizinische Informationssysteme und Elektronische Krankenakte; Lehmann (2005) Handbuch der Medizinischen Informatik	
Medizinisch / therapeutisch / pflegerische Entscheidungsunterstützungssaplikationenservices	2374	Bereitstellung von Software Applikationen und Modulen zur medizinisch / therapeutisch / pflegerischen Entscheidungsunterstützung	Medizinische, therapeutische, pflegerische Entscheidungsunterstützung		ehealthsuisse, Kompetenz- und Koordinationsstelle von Bund und Kantonen; Schweizerische Akademie der Medizinischen Wissenschaften; Schweizer Ärztinnen und Ärzte FMH (2013) Rechtliche Grundlagen im medizinischen Alltag; Schweizerische Eidgenossenschaft (2015) Patientenrechte und Patientenpartizipation in der Schweiz	In Anlehnung an Dugas (2017) Medizininformatik - Ein Kompendium für Studium und Praxis S. 209 f.	
Medizinische Entscheidungsunterstützungsmodule-Services	2374.1	Bereitstellung von Software Applikationen und Modulen zur medizinischen Entscheidungsunterstützung				In Anlehnung an Dugas (2017) Medizininformatik - Ein Kompendium für Studium und Praxis S. 209 f.; Haas (2005) Medizinische Informationssysteme und Elektronische Krankenakte; Lehmann (2005) Handbuch der Medizinischen Informatik	

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Health-care-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Therapeutische Entscheidungsunterstützungsmodule-Services	2374.2	Bereitstellung von Software Applikationen und Modulen zur therapeutischen Entscheidungsunterstützung				In Anlehnung an Dugas (2017) Medizininformatik - Ein Kompendium für Studium und Praxis S. 209 f.; Haas (2005) Medizinische Informationssysteme und Elektronische Krankenakte; Lehmann (2005) Handbuch der Medizinischen Informatik	
Pflegerischen Entscheidungsunterstützungsmodule-Services	2374.3	Bereitstellung von Software Applikationen und Modulen zur pflegerischen Entscheidungsunterstützung				In Anlehnung an Dugas (2017) Medizininformatik - Ein Kompendium für Studium und Praxis S. 209 f.; Haas (2005) Medizinische Informationssysteme und Elektronische Krankenakte; Lehmann (2005) Handbuch der Medizinischen Informatik	
Nicht-medizinische Management- & Supportapplikationen-Services	2380	Bereitstellung von Software Applikationen und Modulen für Software Applikationen und Module zum strategischen Management eines Spitals	Applikationen und Module für medizinisches und nicht-medizinisches Nachhaltigkeitsmanagement; Qualitätsmanagement; Risikomanagement; Identity Management; Ressourcen-/Sourcingmanagement; Asset-/Portfoliomanagement; IT-Management; Managementinformationssystem; Enterprise Resource Planning Applikationen-Services				
Strategische Management-Entscheidungsunterstützungsmodule-Services	2381	Bereitstellung von Software Applikationen und Modulen für die strategische Informationsgenerierung- und Aufarbeitung für das Management	Betriebsökonomisch-strategische und medizinisch-therapeutisch-pflegerisch-strategische Managemententscheidungsunterstützung			In Anlehnung an Laudon et al. (2016) Wirtschaftsinformatik - Eine Einführung	

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungsnummer / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Betriebsökonomisch-strategische Managemententscheidungsunterstützungsmodule-Services	2381.1	Bereitstellung von Software Applikationen und Modulen zum nicht-medizinisch-strategischen Management eines Spitals	Applikationen und Module für nicht-medizinische(s) Nachhaltigkeitsmanagement; Qualitätsmanagement; Risikomanagement; Identity Management; Ressourcen-/Sourcingstrategie; Asset-/Portfolio-management; IT-Management; Managementinformationssystem MIS; Entscheidungssysteme EUS/Decision Support Systems DSS; Führungsunterstützungssysteme FUS/ Executive Support Systems ESS			In Anlehnung an Gabriel (2016) Managementinformationssystem; Laudon et al. (2016) Wirtschaftsinformatik - Eine Einführung S. 410 ff., S. 718 ff.	
Medizinisch-therapeutisch-pflegerisch-strategische Managemententscheidungsunterstützungsmodule-Services	2381.2	Bereitstellung von Software Applikationen und Modulen zum medizinisch-therapeutisch-pflegerisch-strategischen Management eines Spitals; Planung, Überwachung, Steuerung und Auswertung von medizinischen und pflegerischen Behandlungen auf strategischer Ebene	Applikationen und Module für medizinische(s) Nachhaltigkeitsmanagement; Qualitätsmanagement; Risikomanagement; Identity Management; Ressourcen-/Sourcingstrategie; Asset-/Portfolio-management; IT-Management			In Anlehnung an Haas (2005) Medizinische Informationssysteme und Elektronische Krankenakte S. 549	

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungsnummer / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Health-care-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Enterprise Resource Planning Applikationen-Services (ERP)	2382	Bereitstellung von Software Applikationen und Modulen in den Bereichen Finanzen & Controlling, Personalwesen/HRM, Rechtsberatung, Marketing & Kommunikation, Sekretariat/Verwaltung, IT-Servicesmanagement, Logistik, Infrastruktur, Hygiene, Safety & Security, Hotellerie und Projekt(portfolio)management	Modul Services für Finanzen- & Controlling; HRM; Legal; Kommunikation & Marketing; Administration/Verwaltung; ICT-Servicemanagement; Logistik; Infrastrukturverwaltung; Safety & Security; Hygiene; Hotellerie; Projektmanagement			In Anlehnung an Dugas (2017) Medizininformatik - Ein Kompendium für Studium und Praxis S. 120 f.; Gabriel (2016) Planungssystem; Gronau (2018). Enterprise Resource Planning; Laudon et al. (2016) Wirtschaftsinformatik - Eine Einführung S. 450 ff.; Winkelmann (2013). Enterprise Resource Planning	
Finanzen- & Controllingmodul-Services	2382.01	Bereitstellung von Software Applikationen und Modulen im Fachbereich Finanzwesen und Controlling (s. 2510 ff.)	Medizinisches und nicht-medizinisches Finanzwesen			In Anlehnung an Dugas (2017) Medizininformatik - Ein Kompendium für Studium und Praxis S. 122; Laudon et al. (2016) Wirtschaftsinformatik - Eine Einführung S. 416 f., S. 620	
Personalwesenmodul-Services	2382.02	Bereitstellung von Software Applikationen und Module im Fachbereich Personalwesen/HRM (s. 2520 ff.)				In Anlehnung an Dugas (2017) Medizininformatik - Ein Kompendium für Studium und Praxis S. 120 ff.; Laudon et al. (2016) Wirtschaftsinformatik - Eine Einführung S. 417 f., S. 620	
Rechtsberatung & Vertragsmanagementmodul-Services	2382.03	Bereitstellung von Software Applikationen und Module im Fachbereich Rechtsberatung (s. 2530 ff.)				In Anlehnung an GEFMA 400 (2013) Computer Aided Facility Management CAFM - Begriffsbestimmungen, Leistungsmerkmale	

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Marketing- & Kommunikationsmodul-Services	2382.04	Bereitstellung von Software Applikationen und Module im Fachbereich Marketing & Kommunikation (s. 2544 ff.)	CRM			In Anlehnung an Dugas (2017) Medizininformatik - Ein Kompendium für Studium und Praxis S. 120 ff.; Laudon et al. (2016) Wirtschaftsinformatik - Eine Einführung S. 421, S. 620	
Sekretariatsmodul-Services	2382.05	Bereitstellung von Software Applikationen und Module im Fachbereich Sekretariat/Verwaltung (s. 2560 ff.)	Kaufmännische Standardsoftware				
ICT-Service-managementmodul-Services	2382.06	Bereitstellung von Software Applikationen und Module im Fachbereich IT-Service-Management (s. 2300 ff.)	Unterstützung von geschäftlichen Prozessen und Funktionen durch ICT			In Anlehnung an Zarnekow (2012) Management von IT-Dienstleistungen	
Logistikverwaltungsmodul-Services	2382.07	Bereitstellung von Software Applikationen und Module im Bereich Logistik	Software Applikationen und Module im in den Fachbereichen Beschaffung medizinisch + nicht-medizinische inkl. Apotheke (s. 2550 ff.); Lieferantenmanagement; Lagerhaltung (s. 2490 ff.); Transport (s. 2590 ff.); Entsorgung & Recycling (s. 1170 ff.)			In Anlehnung an Dugas (2017) Medizininformatik - Ein Kompendium für Studium und Praxis S. 120 ff.; GEFMA 400:2013 Computer Aided Facility Management CAFM - Begriffsbestimmungen, Leistungsmerkmale; Koch et al. (2013) CAFM-Software und CAFM-Systeme S. 251 - 267; Laudon et al. (2016) Wirtschaftsinformatik - Eine Einführung S. 420, S. 620; Marchionini et al. (2013) Zum Verhältnis von Facility Management und CAFM S. 5 - 8	

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Infrastrukturverwaltungsmodul-Services	2382.08	Bereitstellung von Software Applikationen und Module im Bereich Infrastruktur	Software Applikationen und Module im in den Fachbereichen Instandhaltung (s. 1410 ff., 1990.10 ff, 1200 ff.); Flächenmanagement (s. 1420 ff. 1100 ff., 1140 ff., 1400); Energie (s. 1170 ff.)			In Anlehnung an Dugas (2017) Medizininformatik - Ein Kompendium für Studium und Praxis S. 122; GEFMA 400:2013 Computer Aided Facility Management CAFM - Begriffsbestimmungen, Leistungsmerkmale S. 1 - 2; Koch et al. (2013) CAFM-Software und CAFM-Systeme S. 251 - 267; Marchionini et al. (2013) Zum Verhältnis von Facility Management und CAFM S. 5 - 8	
Safety- & Securityverwaltungsmodul-Services	2382.09	Bereitstellung von Software Applikationen und Module im Bereich Sicherheit	Software Applikationen und Module im in den Fachbereichen Safety & Security (s. 2110 ff., 2120 ff.)			In Anlehnung an GEFMA 400:2013 Computer Aided Facility Management CAFM - Begriffsbestimmungen, Leistungsmerkmale; Marchionini et al. (2013) Zum Verhältnis von Facility Management und CAFM S. 5 - 8	
Hygieneverwaltungsmodul-Services	2382.1	Bereitstellung von Software Applikationen und Module im Bereich Hygiene	Software Applikationen und Module im in den Fachbereichen Reinigung; Desinfektion (s. 1300 ff.); Aufbereitung von Medizinprodukten (s. 1390.91)			In Anlehnung an GEFMA 400:2013 Computer Aided Facility Management CAFM - Begriffsbestimmungen, Leistungsmerkmale; Koch et al. (2013) CAFM-Software und CAFM-Systeme S. 251 - 267; Marchionini et al. (2013) Zum Verhältnis von Facility Management und CAFM S. 5 - 8	
Hotellerieverwaltungsmodul-Services	2382.11	Bereitstellung von Software Applikationen und Module im Bereich Hotellerie	Software Applikationen und Module im in den Fachbereichen Verpflegung (s. 2219 ff.); Textilien (2240 ff.); Unterkunftsverwaltung/Betrieb Liegenschaften (s. 2290); Hotellerie Divers (s. 2200 ff.)			In Anlehnung an Dugas (2017) Medizininformatik - Ein Kompendium für Studium und Praxis S. 120 ff.	

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungsnummer / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Projektmanagement-Modul-Services	2382.12	Bereitstellung von Software Applikationen und Module im Projekt- und Projektportfoliomanagement	Software Applikationen und Module zur Planung und Kontrolle von Projekten (Projektstrukturierung, Änderungsmanagement, Risikomanagement, Meilensteinplanung, Projektbudget, Projekt-Controlling/-Reporting)			In Anlehnung an Morgroth (kein Datum) Projektmanagement-Werkzeug	
Logistik	2400.00	Beschaffen; Transportieren; Umschlagen/Kommissionieren; Lagern und Entsorgen von Material und Transportieren von Personen Transport von Personen, Transport und Lagerung von Waren / Material	Beschaffung; Lager; Transportleistungen & Bereitstellung; Entsorgung & Recycling Siehe untergeordnete Leistungen	Siehe untergeordnete Leistungen		In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 45; Flessa (2014) Grundzüge der Krankenhausbetriebslehre; Gerber (2016) LemoS 3.0 – Leistungszuordnungsmodell für nicht-medizinische Supportleistungen in Spitälern angepasst an neue Erkenntnisse; Krieger (kein Datum) Logistik	
Büromaterial	2410.00						Keine ergebnisorientierte Leistung
Dokumentenmanagement	2420.00	Koordination und Steuerung des Flusses (Speicherung, Abrufung, Verarbeitung, Drucken, Kopieren, Leiten und Verteilen) elektronischer und in Papierform vorliegender Dokumente	Siehe untergeordnete Leistungen	Medizinische Dokumentation		In Anlehnung an SNV SN EN 15221-4:2011 (D) S. 45	Neue Systematik im Kontext ICT-Services
Postdienste	2422.00	Betreiben der Postlogistik Poststelle; Ausführen von internen und externen Boten- und Verteilungsdiensten	Empfang; Öffnen; Zusammentragen; Verteilen; Sammeln; Verpacken; Stempeln; Frankieren; Scannen; Aufzeichnen und Versenden von Brief- und Waren-Post inkl. Lieferunterlagen; Rohrpost	Externe Warentransporte (s. 2443 ff.); Beschaffung von Material (s. 2550 ff.)		In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 46; DIN 32736 (2000) Gebäudemanagement S. 6	

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungs- nr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Health-care-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Nicht-medizinische Mediathek & und Archivierung	2423.00	Betreiben eines Mediathek-Angebotes und Koordination; Verwaltung und Kontrolle der Archive	Bereitstellung von Büchern; Journalen und audiovisuellen Medien; Mediathekverzeichnis; Ausleihe Handling; Interne und ausgelagerte Archivierung; Beschaffen und Bedienen von Archivierungssystemen; geeignet zur Arbeit und zum Abrufen von Aufzeichnungen; CAD-Planarchiv; Baupläne; HR-Archiv; Buchhaltungsarchiv; Medizinisches Archiv	Vernichtung und Entsorgung (s. 1173 ff.)		In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 46	
Umzüge	2430.00	Planung und Durchführung von Umzügen	Ermittlung der erforderlichen Transport- und Installationsleistungen; Festlegung sowie Koordination der Umzugs- und Installationstermine; Demontage; Transport; Aufbau und Inbetriebnahme von Mobiliar; ICT-Geräten und persönliche Gegenstände; Bewegung von Personen ; Abnahme der Transport- und Installationsleistungen; Kleinstaufträge Gebäudeverbesserungen	Gebäudeverbesserungen (-> Projekt); Portfolio-Optimierung (s. 9600); Umzugsprojekte, welche über den Betrieb hinausgehen (-> Projekt)		In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 46; DIN 32736 (2000) Gebäudemanagement S. 6	
Mobilität	2440.00	Aus Sicht der Organisation notwendige Beförderung von Personen und Gütern	Siehe untergeordnete Leistungen			In Anlehnung an SNV-SN-EN-15221-4:2011 (D) S. 47	Integriert in Personentransport
Transportleistungen & Bereitstellung	2443.00	Transport und Bereitstellung von Gütern und Personal innerhalb eines Standorts oder zwischen Standorten	Transportleistungs- & Bereitstellungsplanung; Auftragsmanagement Transportleistungen & Bereitstellung; Personentransporte; Warentransporte und -distribution; Fuhrparkmanagement; Verrechnung und Qualitätsmanagement der Transportleistungen- & Bereitstellungsleistungen Siehe untergeordnete Leistungen	Siehe untergeordnete Leistungen		In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 47	

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungsnummer / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Transportleistungs- & Bereitstellungsplanung	2443.01	Ziel(setzung) und Erfolgsfaktoren definieren und Vorbereitungen zur Umsetzung treffen für die Ausführung von Leistungen im Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung				In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	
Auftragsmanagement Transportleistungen & Bereitstellung	2443.02	Organisation und Koordination von Aufträgen im Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung	Entgegennahme von Aufträgen; Klärung spezifischer Auftragsinhalte und -anforderungen; Koordination der Auftragsausführung; Auskunft über den Auftragsstatus; Sicherstellung der Kundenzufriedenheit			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	
Personentransport	2443.10	Beförderung von Personen ohne medizinische Betreuung	Externe und interne Personentransporte Siehe untergeordnete Leistungen	Siehe untergeordnete Leistungen		In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 47	
Externe Personentransportdienste	2443.11	Beförderung von Personen vom Standort zur Destination und wieder zurück	Fahrten für Patienten, Mitarbeitende und Gäste ausserhalb des Standorts; Fahrbereitschaft / Fahrpersonalmanagement	Medizinische Betreuung; Rettungsdienste		In Anlehnung an Mittel- und Gegenständeliste 832.112.31 (2018)- Kommentierte Mittel- und Gegenstände-Liste (2013)-Art-26 & 27	
Warentransport & -distribution	2443.20	Transport und Distribution von Waren und Material	Externe und interne Warentransporte und -distribution Versand und Verteilung von Waren und Material intern und extern	Postdienste (s. 2422); Siehe auch untergeordnete Leistungen			
Externe(r) Warentransport & -distribution von Nicht-Gefahrgütern	2443.21	Externer Transport und Distribution von Ware und Material welche nicht als Gefahrgut gelten	z. B. Lebensmittel / Catering; Wäsche; Mobiliar; Büromaterial		Bei Ausführung zu berücksichtigen: GDP-Regulative Temperaturkontrolle	In Anlehnung an GMP Navigator (ohne Datum) GMP und GDP Guidelines	

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungsnummer / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Externe(r) Warentransport & -distribution von Gefahrgütern	2443.22	Externer Transport und Distribution von Ware und Material welche als Gefahrgut gelten	Ware und Material, welche als Gefahrgut gelten		Bei Ausführung zu berücksichtigen: Verordnung über die Nationale und internationalen Vorgaben zur Beförderung gefährlicher Güter auf der Strasse, Europäisches Übereinkommen über die internationale Beförderung gefährlicher Güter auf der Strasse, Verordnung über Gefahrgutbeauftragte für die Beförderung gefährlicher Güter auf Strasse, Schiene und Gewässern, IATA Gefahrgutvorschriften; Absender haftet gemäss Gesetz	In Anlehnung an Europäisches Übereinkommen über die internationale Beförderung gefährlicher Güter auf der Strasse 0.741.621 (1957/2017) ; IATA (2018) IATA Gefahrgutvorschriften ; Verordnung über die Beförderung gefährlicher Güter auf der Strasse 741.622 (2002/2017) Art. 7 ; Verordnung über Gefahrgutbeauftragte für die Beförderung gefährlicher Güter auf Strasse, Schiene und Gewässern 741.622 (2001/2016)	
Externe(r) Warentransport & -distribution von Betäubungsmitteln	2443.23	Externer Transport und Distribution von Betäubungsmitteln unter Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen	Sämtliche Betäubungsmittel		Bei Ausführung zu berücksichtigen: Betäubungsmittelgesetz	In Anlehnung an Bundesgesetz über die Betäubungsmittel und die psychotropen Stoffe 812.121. (1951/ 2018)	
Interne(r) Warentransport & -distribution von Nicht-Gefahrgütern	2443.24	Interner Transport und Distribution von Waren und Material welche nicht als Gefahrgut gelten	z. B. Lebensmittel / Catering; Wäsche; Mobiliar; Büromaterial; Betten ; Laborproben				

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungsnummer / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Verrechnung Transport- & Bereitstellungsleistungen	2443.3	Abrechnung und interne oder externe Verrechnung der erbrachten Leistungen im Fachbereich Transport- & Bereitstellungsleistungen	Sicherstellung der Administration der nötigen Inhalte für die Verrechnung, Auslösen der Verrechnung, Überwachung und Sicherstellung der Begleichung / Ausführung			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	
Qualitätsmanagement Transport- & Bereitstellungsleistungen	2443.4	Umsetzung der Qualitätsmanagementstrategie im Fachbereich Transport- & Bereitstellungsleistungen	Qualitätsprüfung; Qualitätssicherung / Verbesserung; Massnahmen zur Erreichung der Qualitätsziele; Führen der Qualitätsdokumentation			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	
Qualitätsprüfung Transport- & Bereitstellungsleistungen	2443.41	Die Ergebnisse, Strukturen und Prozesse im Fachbereich Transport- & Bereitstellungsleistungen überwachen und im Hinblick auf Entwicklung und Erfolg resp. Probleme und Verbesserungsbedarf prüfen	Qualitätsaudits			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	
Qualitätssicherung / -verbesserung Transport- & Bereitstellungsleistungen	2443.42	Erkenntnisse aus der Qualitätsprüfung in Form von Ziel- oder Methoden Anpassungen integrieren resp. den Lern-Verbesserungs-Zyklus im Fachbereich Transport- & Bereitstellungsleistungen erweitern				In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungs- nr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder anderswei- tig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthca- re-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Lagerbewirtschaftung & Wareneingangskontrolle	2490.00	Sicherstellung der Lagerbewirtschaftung und Wareneingangskontrolle von medizinischem und nicht-medizinischem Material	Lagerbewirtschaftungsplanung; Auftragsmanagement Lagerbewirtschaftung; Wareneingangskontrolle; Lagerbewirtschaftung; Kommissionierung; Verrechnung und Qualitätsmanagement der Lagerbewirtschaftungsleistungen Siehe untergeordnete Leistungen	Siehe untergeordnete Leistungen			
Lagerleistungsplanung	2490.01	Ziel(setzung) und Erfolgsfaktoren definieren und Vorbereitungen zur Umsetzung treffen für die Ausführung von Leistungen im Fachbereich Lager				In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	
Auftragsmanagement Lager	2490.02	Organisation und Koordination von Aufträgen im Fachbereich Lager	Entgegennahme von Aufträgen; Klärung spezifischer Auftragsinhalte und -anforderungen; Koordination der Auftragsausführung; Auskunft über den Auftragsstatus; Sicherstellung der Kundenzufriedenheit			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	
Lagerbewirtschaftung medizinisches und nicht-medizinisches Material	2490.20	Sicherstellung der Zwischenlagerung und Lagerung von medizinischem und nicht-medizinischem Material sowie Gefahrgut	Lagerbewirtschaftung nicht- / medizinisches Material und Gefahrgut Lagerung medizinisches Material: Medikamente und Medizinalprodukte gemäss Medizinprodukteverordnung; Lagerung nicht-medizinisches Material: z. B. Mobiliar, Kunst-, Kosmetik- und Pflegeprodukte, Lebensmittel, Textilien, Wasch-, Reinigungsmittel, Chemikalien	Siehe untergeordnete Leistungen Warentransport & -distribution (s. 2443 ff.), Beschaffung (s. 2550)	Chemikaliengesetz; Chemikalienverordnung; Medizinprodukteverordnung; Mittel- und Gegenstände-Liste	In Anlehnung an Medizinprodukteverordnung 812.213 (2001/2017); Mittel- und Gegenständeliste 832.112.31 (2018) SR 812.213 Medizinprodukteverordnung (2001) und SR 832.112.31 Kommentierte Mittel- und Gegenstände-Liste (2018)	
Lagerbewirtschaftung medizinisches Material	2490.21	Sicherstellung der Zwischenlagerung und Lagerung von medizinischem Material	Lagerung medizinisches Material: Medikamente und Medizinalprodukte gemäss Medizinprodukteverordnung	Warentransport & -distribution (s. 2443 ff.); Beschaffung (2550); Lagerung von nicht-medizinischem Material (2490.22); Lagerung von Gefahrgut (2490.23)	Chemikaliengesetz; Chemikalienverordnung; Medizinprodukteverordnung; Mittel- und Gegenstände-Liste	In Anlehnung an Medizinprodukteverordnung 812.213 (2001/2017); Mittel- und Gegenständeliste 832.112.31 (2018)	

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungs-nr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Lagerbewirtschaftung nicht-medizinisches Material	2490.22	Sicherstellung der Zwischenlagerung von nicht-medizinischem Material	Lagerung nicht-medizinisches Material: z. B. Mobiliar, Kunst, Kosmetik- und Pflegeprodukte, Lebensmittel, Textilien, Wasch-, Reinigungsmittel, Chemikalien	Warentransport & -distribution (s. 2443 ff.); Beschaffung (2550); Lagerung von medizinischem Material (2490.22); Lagerung von Gefahrgut (2490.23)	Chemikaliengesetz; Chemikalienverordnung; Medizinprodukteverordnung; Mittel- und Gegenstände-Liste	In Anlehnung an Medizinprodukteverordnung 812.213 (2001/2017); Mittel- und Gegenstände-Liste 832.112.31 (2018)	
Lagerbewirtschaftung Gefahrgut	2490.23	Sicherstellung der Zwischenlagerung und Lagerung von Gefahrgut	Verflüssigte oder unter Druck stehende Gase/Lagerklasse 2; Entzündbare Flüssigkeiten/Lagerklasse 3; Entzündbare Feststoffe/Lagerklasse 4.1; Selbstentzündliche Stoffe/Lagerklasse 4.2; Mit Wasser brennbare Gase bildende Stoffe/Lagerklasse 4.3; Brandfördernde Stoffe/Lagerklasse 5; Giftige Stoffe/Lagerklasse 6.1; Atzende und korrosive Stoffe/Lagerklasse 8; Flüssige Stoffe/Lagerklasse 10/12; Feste Stoffe/Lagerklasse 11/13	Warentransport & -distribution (s. 2443 ff.); Beschaffung (2550); Lagerung medizinisches und nicht-medizinisches Material (2490.21, 2490.22)	Chemikaliengesetz; Chemikalienverordnung; Medizinprodukteverordnung; Mittel- und Gegenstände-Liste	In Anlehnung an Beutler et al. (2018) Lagerung gefährlicher Stoffe; EKAS Richtlinie 1825 (2005) Brennbare Flüssigkeiten; EKAS Richtlinie 6501 (1990) Säuren und Laugen	
Kommissionierung	2490.30	Zusammenstellen von medizinischem und nicht-medizinischem Material sowie Gefahrgut nach vorgegebenen Aufträgen	Kommissionierung nicht- / medizinisches Material und Gefahrgut	Siehe untergeordnete Leistungen		In Anlehnung an Krieger (kein Datum) Kommissionierung	
Kommissionierung medizinisches Material	2490.31	Kommissionierung von medizinischem Material		Wareneingangskontrolle (2490.10); Warentransport & -distribution (s. 2443 ff.); Beschaffung (2550); Lagerbewirtschaftung (2490.20); Kommissionierung nicht-medizinisches Material (2490.32); Kommissionierung Gefahrgut (2490.31)			

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungsnummer / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Health-care-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Kommissionierung nicht-medizinisches Material	2490.32	Kommissionierung von nicht-medizinischem Material		Wareneingangskontrolle (2490.10); Warentransport & -distribution (s. 2443 ff.); Beschaffung (2550); Lagerbewirtschaftung (2490.20); Kommissionierung medizinisches Material (2490.31); Kommissionierung Gefahrgut (2490.31)			
Kommissionierung Gefahrgut	2490.33	Kommissionierung von Gefahrgut		Wareneingangskontrolle (2490.10); Warentransport & -distribution (s. 2443 ff.); Beschaffung (2550); Lagerung medizinisches und nicht-medizinisches Material (2490.20); Kommissionierung medizinisches und nicht-medizinisches Material (2490.31)			
Verrechnung Lagerleistungen	2490.40	Abrechnung und interne oder externe Verrechnung der erbrachten Leistungen im Fachbereich Lager				In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	
Qualitätsmanagement Lagerleistungen	2490.50	Umsetzung der Qualitätsmanagementstrategie im Fachbereich Lager	Qualitätsprüfung; Qualitätssicherung / Verbesserung; Massnahmen zur Erreichung der Qualitätsziele; Führen der Qualitätsdokumentation			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	
Qualitätsprüfung Lagerleistungen	2490.51	Die Ergebnisse, Strukturen und Prozesse im Fachbereich Lager überwachen und im Hinblick auf Entwicklung und Erfolg resp. Probleme und Verbesserungsbedarf prüfen	Qualitätsaudits			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungsnummer / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Qualitätssicherung / -verbesserung Lagerleistungen	2490.52	Erkenntnisse aus der Qualitätsprüfung in Form von Ziel- oder Methodenanpassungen integrieren resp. den Lern-Verbesserungs-Zyklus im Fachbereich Lager erweitern				In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	
Management Supportleistungen Geschäftsunterstützung (Managementunterstützung)	2500.00	Dienstleistungen im nicht-medizinischen Supportbereich , die das Management der Organisation unterstützen	Finanzen & Controlling; Personalwesen / HRM; Rechtsberatung & Vertragsmanagement; Marketing & Kommunikation; Sekretariatsdienstleistungen; ICT-Services -Siehe untergeordnete Leistungen	Siehe untergeordnete Leistungen		In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 48	
Finanzen & Controlling	2510.00	Dienstleistungen bezüglich Finanzen und Rechnungswesen im Bereich der nicht-medizinischen Supportleistungen	Externes Rechnungswesen / Finanzbuchhaltung; Internes Rechnungswesen / Controlling Siehe untergeordnete Leistungen	Siehe untergeordnete Leistungen		In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 48	
Leistungsplanung Finanzen & Controlling	2510.01	Ziel(setzung) und Erfolgsfaktoren definieren und Vorbereitungen zur Umsetzung treffen für die Ausführung von Leistungen im Fachbereich Finanzen & Controlling				In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	
Auftragsmanagement Finanzen & Controlling	2510.02	Organisation und Koordination von Aufträgen im Fachbereich Finanzen & Controlling	Entgegennahme von Aufträgen; Klärung spezifischer Auftragsinhalte und -anforderungen; Koordination der Auftragsausführung; Auskunft über den Auftragsstatus; Sicherstellung der Kundenzufriedenheit			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Verrechnung Finanzen- & Controllingleistungen	2510.10	Abrechnung und interne oder externe Verrechnung der erbrachten Leistungen im Fachbereich Finanzen & Controlling				In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	
Qualitätsmanagement Finanzen- & Controllingleistungen	2510.20	Umsetzung der Qualitätsmanagementstrategie im Fachbereich Finanzen & Controlling	Qualitätsprüfung; Qualitätssicherung / Verbesserung; Massnahmen zur Erreichung der Qualitätsziele; Führen der Qualitätsdokumentation			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	
Qualitätsprüfung Finanzen- & Controllingleistungen	2510.21	Die Ergebnisse, Strukturen und Prozesse im Fachbereich Finanzen & Controlling überwachen und im Hinblick auf Entwicklung und Erfolg resp. Probleme und Verbesserungsbedarf prüfen	Qualitätsaudits			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	
Qualitätssicherung / -verbesserung Finanzen- & Controllingleistungen	2510.22	Erkenntnisse aus der Qualitätsprüfung in Form von Ziel- oder Methoden Anpassungen integrieren resp. den Lern-Verbesserungs-Zyklus im Fachbereich Finanzen & Controlling erweitern				In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Externes Rechnungswesen / Finanzbuchhaltung Buchhaltung	2511.00	Buchhaltungsdienstleistungen; Inventar; Jahresabschluss im Bereich der nicht-medizinischen Supportleistungen	Finanzbuchhaltung; Betriebsbuchhaltung; Cashmanagement / Liquiditätsplanung; (Zwischen- / Sonder-)Bilanzen; Erfolgs- / Vermögensrechnung	Finanzierungsmanagementstrategie (s. 9620), Liegenschaften-Buchhaltung (s. 1140.40) Medizinische Leistungsabrechnung		In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 48; Engelke & Oswald (2017) Leistungen der administrativen Bereiche und Versorgungsbereiche S. 440, 443; Flessa (2014) Grundzüge der Krankenhausbetriebslehre	
Anlagevermögen; Eigentum	2512.00						Keine ergebnisorientierte Leistung
Internes Rechnungswesen / Controlling, Berichtswesen	2513.00	Controlling-Dienstleistungen und auf das Berichtswesen bezogene Dienstleistungen im Bereich der nicht-medizinischen Supportleistungen	Strategisches, dispositives und operatives Controlling aller Bereiche; Monitoring; (Voll- / Teil) Kostenrechnung (Kostenarten- / Kostenstellen- / Kostenträgerrechnung, Prozesskostenrechnung); Leistungsrechnung; Plan-Ist-Rechnung; Kalkulationen; Erstellen, Kommunizieren und Pflegen von unternehmensweiten und bereichs- / berufsgruppenspezifischen Kennzahlen / Controllingsystemen / Berichts- / Reporting-Wesen; Benchmarking; Budgetierung; Finanzplanung; Liquiditätscontrolling; Investitionscontrolling	Medizinisches Controlling		In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 49; Engelke & Oswald (2017) Leistungen der administrativen Bereiche und Versorgungsbereiche S. 440 - 441, 443; Flessa (2014) Grundzüge der Krankenhausbetriebslehre; Sonntag (2017) Betriebswirtschaftliches Controlling. S. 442 ff.; Thiede (2017) Bedeutung des internen Finanzcontrollings für die Strukturentwicklung von Krankenhäusern S. 279 – 284; Töpfer (2017) Ganzheitliche Steuerung der Klinik; Zapp (2009) Internes Rechnungswesen S. 366ff.; Zapp (2017) Controlling und Management S. 589; Zapp (2017) Betriebswirtschaftliches Rechnungswesen; Zapp (2018) Controlling; Zapp (2018) Informationsmanagement durch internes Rechnungswesen	
Personalwesen / HRM	2520.00	Auf das Personalwesen bezogene Dienstleistungen im Bereich der nicht-medizinischen Supportleistungen	Personalverwaltung; -planung; -controlling; -beschaffung/-entlassung; -management; Mitarbeitendenbeurteilung/-befragungen; Personelle Aus- & Weiterbildung			In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 49	

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Health-care-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Leistungsplanung Personalwesen	2520.01	Ziel(setzung) und Erfolgsfaktoren definieren und Vorbereitungen zur Umsetzung treffen für die Ausführung von Leistungen im Fachbereich Personalwesen				In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	
Auftragsmanagement Personalwesen	2520.02	Organisation und Koordination von Aufträgen im Fachbereich Personalwesen	Entgegennahme von Aufträgen; Klärung spezifischer Auftragsinhalte und -anforderungen; Koordination der Auftragsausführung; Auskunft über den Auftragsstatus; Sicherstellung der Kundenzufriedenheit			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	
Personalplanung	2520.90	Sicherstellung der Verfügbarkeit des benötigten Personals in Bezug auf Qualität und Quantität	Personalbedarfsermittlung; Aufgaben- / Stellenbeschreibungen; Anforderungsprofile; Arbeitsplatzbewertungen; Stellenpläne; Geschäftsverteilungsplan			In Anlehnung an Engelke & Oswald (2017) Leistungen der administrativen Bereiche und Versorgungsbereiche S. 445 - 446; Flessa (2014) Grundzüge der Krankenhausbetriebslehre; Nissen (kein Datum) Personalplanung	
Personalcontrolling	2520.91	Steuerung personeller Vorgänge	Statistiken betr. Zusammensetzung der Beschäftigten; Personalbewegung; etc.; Umgang mit Personalausfall / Fehlzeiten; Personalbudgetüberwachung			In Anlehnung an Engelke & Oswald (2017) Leistungen der administrativen Bereiche und Versorgungsbereiche S. 445 - 446); Flessa (2014) Grundzüge der Krankenhausbetriebslehre	

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungsnummer / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Health-care-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Personalmanagement	2520.92	Gestaltungsfelder und Einzelmassnahmen der Unternehmensentwicklung in Bezug auf Personalfragen	Führungsgrundsätze; Kompetenzbestimmungen; Richtlinien; Organisationsanweisungen; Workplace Management Konzepte; Einarbeitungskonzepte; Mitarbeitergespräche; Changemanagementumsetzung			In Anlehnung an Bartscher (kein Datum) Personalmanagement; Chand (kein Datum) Workplace Re-Engineering in Hospital; Engelke & Oswald (2017) Leistungen der administrativen Bereiche und Versorgungsbereiche S. 442 - 445; Flessa (2014) Grundzüge der Krankenhausbetriebslehre; Reijula & Ruohomäki (2018) Perception of hospital environment before and after relocation; Töpfer (2017) Checkliste für erfolgreiches Changemanagement im Krankenhaus – 20-Punkte Sofortprogramm für Kliniken	
Mitarbeiterbeurteilung / -befragungen	2520.93	Beurteilung von Personal resp. der Arbeitszufriedenheit	Zielvereinbarungen / Feedbacksysteme; Anreiz- / Motivationssysteme; Vorschlagswesen; Mitarbeitendenbefragungen			In Anlehnung an Engelke & Oswald (2017) Leistungen der administrativen Bereiche und Versorgungsbereiche S. 445 - 446; Flessa (2014) Grundzüge der Krankenhausbetriebslehre	
Verrechnung Personalwesenleistungen	2520.94	Abrechnung und interne oder externe Verrechnung der erbrachten Leistungen im Fachbereich Personalwesen				In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	
Qualitätsmanagement Personalwesenleistungen	2520.95	Umsetzung der Qualitätsmanagementstrategie im Fachbereich Personalwesen	Qualitätsprüfung; Qualitätssicherung / Verbesserung; Massnahmen zur Erreichung der Qualitätsziele; Führen der Qualitätsdokumentation			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Health-care-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Qualitätsprüfung Personalwesenleistungen	2520.96	Die Ergebnisse, Strukturen und Prozesse im Fachbereich Personalwesen überwachen und im Hinblick auf Entwicklung und Erfolg resp. Probleme und Verbesserungsbedarf prüfen	Qualitätsaudits			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	
Qualitätssicherung / -verbesserung Personalwesenleistungen	2520.97	Erkenntnisse aus der Qualitätsprüfung in Form von Ziel- oder Methoden Anpassungen integrieren resp. den Lern-Verbesserungs-Zyklus im Fachbereich Personalwesen erweitern				In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	
Personalverwaltung Lehnabrechnung	2521.00	Personaldadministration von personalbezogenen Massnahmen Verwaltung von Gehältern und Renten aus dem Bereich der nicht-medizinischen Supportleistungen	Personalaktenführung; Arbeitsverträge; Eingruppierung; Vergütungsberechnungen; Gehaltsabberechnungen; Ferien / Reisekosten; Meldungen an Sozialversicherung			In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 49; Engelke & Oswald (2017) Leistungen der administrativen Bereiche und Versorgungsbereiche S. 445 - 446; Flessa (2014) Grundzüge der Krankenhausbetriebslehre; Nissen (kein Datum) Personalverwaltung	

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Health-care-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Personalbeschaffung / -entlassung	2522.00	Beschaffung des benötigten Personals in qualitativer, quantitativer, zeitlicher und räumlicher Hinsicht Unterstützung der Anwerbung von Personal im Bereich der nicht-medizinischen Supportleistungen	Ausschreibungen / Personalmarketing; Vertragsgestaltung; Personalauswahl; Einstellung; Entlassung; Zeugniserstellung; Mahnungen / Kündigungen; Kontakt zu Personalvertretungen			In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 49; Bartscher (kein Datum) Personalbeschaffung; Engelke & Oswald (2017) Leistungen der administrativen Bereiche und Versorgungsbereiche S. 445 - 446; Flessa (2014) Grundzüge der Krankenhausbetriebslehre	
Personelle Aus- & Weiterbildung	2523.00	Massnahmen der Personalentwicklung Unterstützung bei Aus- und Weiterbildung von Mitarbeitenden im Bereich der nicht-medizinischen Supportleistungen	interne und externe Informationsveranstaltungen; Schulungen; Kurse			In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 50; Flessa (2014) Grundzüge der Krankenhausbetriebslehre	
<u>Rechtsberatung & und Vertragsmanagement</u>	2530.00	Unterstützung bei Rechtsberatung und Vertragsmanagement im Bereich der nicht-medizinischen Supportleistungen	Rechtsberatung; Patent-/Urheberrechtebetreuung; Versicherungsdienstleistungen; Vertragsmanagement; Vertretung vor Gerichten und Behörden	Siehe untergeordnete Leistungen		In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 50; Engelke & Oswald (2017) Leistungen der administrativen Bereiche und Versorgungsbereiche S. 447 - 448	
Leistungsplanung Rechtsberatung & Vertragsmanagement	2530.01	Ziel(setzung) und Erfolgsfaktoren definieren und Vorbereitungen zur Umsetzung treffen für die Ausführung von Leistungen im Fachbereich Rechtsberatung & Vertragsmanagement				In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungsnummer / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Health-care-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Auftragsmanagement Rechtsberatung & Vertragsmanagement	2530.02	Organisation und Koordination von Aufträgen im Fachbereich Rechtsberatung & Vertragsmanagement	Entgegennahme von Aufträgen; Klärung spezifischer Auftragsinhalte und -anforderungen; Koordination der Auftragsausführung; Auskunft über den Auftragsstatus; Sicherstellung der Kundenzufriedenheit			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	
Vertretung vor Gerichten und Behörden	2530.1	Richterliche Geltungsmachung und Durchsetzung von Rechtsansprüchen; Beauftragung / Kooperation mit externen Rechtsanwälten	Geltungsmachung offener Forderungen; Klagebegründungen			In Anlehnung an Engelke & Oswald (2017) Leistungen der administrativen Bereiche und Versorgungsbereiche S. 448	
Verrechnung Rechtsberatungs- & Vertragsmanagementleistungen	2530.20	Abrechnung und interne oder externe Verrechnung der erbrachten Leistungen im Fachbereich Rechtsberatung & Vertragsmanagement				In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	
Qualitätsmanagement Rechtsberatungs- & Vertragsmanagementleistungen	2530.30	Umsetzung der Qualitätsmanagementstrategie im Fachbereich Rechtsberatung & Vertragsmanagement	Qualitätsprüfung; Qualitätssicherung / Verbesserung; Massnahmen zur Erreichung der Qualitätsziele; Führen der Qualitätsdokumentation			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungs-nr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Health-care-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Qualitätsprüfung Rechtsberatungs- & Vertragsmanagementleistungen	2530.31	Die Ergebnisse, Strukturen und Prozesse im Fachbereich Rechtsberatung & Vertragsmanagement überwachen und im Hinblick auf Entwicklung und Erfolg resp. Probleme und Verbesserungsbedarf prüfen	Qualitätsaudits			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	
Qualitätssicherung / -verbesserung Rechtsberatungs- & Vertragsmanagementleistungen	2530.32	Erkenntnisse aus der Qualitätsprüfung in Form von Ziel- oder Methoden Anpassungen integrieren resp. den Lern-Verbesserungs-Zyklus im Fachbereich Rechtsberatung & Vertragsmanagement erweitern				In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	
Rechtsberatung	2531.00	Unterstützung bei Rechtsberatung, rechtliche Gutachten im Bereich der nicht-medizinischen Supportleistungen	Unterstützung und Beratung sämtlicher Bereiche in Rechtsfragen; Erstellung von rechtlichen Gutachten; Compliance-Dienst; Erstellen von rechtsbezogenen Informations- / Merkblättern; Begleitung von Akquisitionsprojekten; Erstellung von Beteiligungskonzepten; Kartellrechtliche Fragestellungen			In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 50; Engelke & Oswald (2017) Leistungen der administrativen Bereiche und Versorgungsbereiche S. 447 - 448	
Patent- & Urheberrechtbetreuung	2532.00	Verwaltung von Patenten- und Urheberrechten im Bereich der nicht-medizinischen Supportleistungen				In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 50	

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungsnummer / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Health-care-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Versicherungsdienstleistungen	2533.00	Management und Optimierung der Versicherungen im Bereich der nicht-medizinischen Supportleistungen Konzeption für Versicherungskonzept; Haftungsrechtliche Fragen; Vertragsgestaltung mit Versicherern; Abwicklung von Versicherungsfällen; Rechtliche Ausgestaltung der Risikoabwälzung				In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 51; Engelke & Oswald (2017) Leistungen der administrativen Bereiche und Versorgungsbereiche S. 448	
Vertragsmanagement	2534.00	Erstellen, Gestalten, Abschliessen und Überwachen von zivil- / öffentlich-rechtlicher (Standard) Verträgen resp. Vertragsänderungen; Überprüfung und Archivierung von Verträgen; Erarbeitung und Prüfung von Allgemeinen Geschäfts- / Lieferbedingungen im Bereich nicht-medizinischer Supportleistungen	Arbeitsverträge; Kooperations- / Lieferverträge; Nutzungsvereinbarungen	Verträge in Zusammenhang mit Liegenschaftsvermietung an Dritte (s. 1140.10)		In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 51; Engelke & Oswald (2017) Leistungen der administrativen Bereiche und Versorgungsbereiche S. 448	

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungsnummer / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
<u>Marketing & Kommunikation</u>	2540.00	Unternehmenskommunikation, Promotions- und Marketingdienstleistungen im Bereich der nicht-medizinischen Supportleistungen	Marketing- & Kommunikationsdienstleistungen			In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 51	
Leistungsplanung Marketing & Kommunikation	2540.01	Ziel(setzung) und Erfolgsfaktoren definieren und Vorbereitungen zur Umsetzung treffen für die Ausführung von Leistungen im Fachbereich Marketing & Kommunikation				In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	
Auftragsmanagement Marketing & Kommunikation	2540.02	Organisation und Koordination von Aufträgen im Fachbereich Marketing & Kommunikation	Entgegennahme von Aufträgen; Klärung spezifischer Auftragsinhalte und -anforderungen; Koordination der Auftragsausführung; Auskunft über den Auftragsstatus; Sicherstellung der Kundenzufriedenheit			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungsnummer / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Marketing- & Kommunikationsdienstleistungen	2540.1	Planung und Umsetzung der Marketing- und Kommunikationsstrategie der Unternehmung	Sämtliche Marketing- und Kommunikationsmassnahmen (z. B. E-Mail-Verteiler, Intranet, interne / externe Zeitschrift, Befragungen, Internet, Tag der offenen Tür, Informationsveranstaltungen, Geschäftsbericht, Gespräche, Filme) für interne und externe Personen und Institutionen wie Beschäftigte, Versicherte / Patienten, Zuweiser, andere Gesundheitsinstitutionen, Gesundheitsbehörden, Verbände, Medien, Öffentlichkeit, Banken Versicherungen etc. mit dem Ziel der Information, Sensibilisierung, Imagesteigerung, Vertrauensbildung; Krisenkommunikation.			In Anlehnung an Engelke & Oswald (2017) Leistungen der administrativen Bereiche und Versorgungsbereiche S. 464 - 466; Töpfer & Leffler (2017) Prozess des Krisenmanagements und Grundsätze der Krisenkommunikation; Töpfer (2017) Marktorientierte Ausrichtung und Gestaltung aller Klinikaktivitäten	
Verrechnung Marketing- & Kommunikationsdienstleistungen	2540.20	Abrechnung und interne oder externe Verrechnung der erbrachten Leistungen im Fachbereich Marketing & Kommunikation				In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	
Qualitätsmanagement Marketing- & Kommunikationsdienstleistungen	2540.30	Umsetzung der Qualitätsmanagementstrategie im Fachbereich Marketing & Kommunikation	Qualitätsprüfung; Qualitätssicherung / Verbesserung; Massnahmen zur Erreichung der Qualitätsziele; Führen der Qualitätsdokumentation			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungsnummer / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Qualitätsprüfung Marketing- & Kommunikationsdienstleistungen	2540.31	Die Ergebnisse, Strukturen und Prozesse im Fachbereich Marketing & Kommunikation überwachen und im Hinblick auf Entwicklung und Erfolg resp. Probleme und Verbesserungsbedarf prüfen	Qualitätsaudits			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	
Qualitätssicherung / -verbesserung Marketing- & Kommunikationsdienstleistungen	2540.32	Erkenntnisse aus der Qualitätsprüfung in Form von Ziel- oder Methodenanpassungen integrieren resp. den Lern-Verbesserungs-Zyklus im Fachbereich Marketing & Kommunikation erweitern				In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	
<u>Beschaffung</u>	2550.00	Versorgung des Unternehmens mit Material, Dienstleistungen, Betriebs- und Arbeitsmitteln sowie Rechten und Informationen Siehe untergeordnete Leistungen	Beschaffungsplanung; Auftragsmanagement Beschaffung; Operative und taktische Beschaffung; Verrechnung und Qualitätsmanagement der Beschaffungsleistungen Siehe untergeordnete Leistungen	Siehe untergeordnete Leistungen		In Anlehnung an Krieger (kein Datum) Beschaffung	
Beschaffungsleistungsplanung	2550.9	Ziel(setzung) und Erfolgsfaktoren definieren und Vorbereitungen zur Umsetzung treffen für die Ausführung von Leistungen im Fachbereich Beschaffung				In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungsnummer / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Auftragsmanagement Beschaffung	2550.91	Organisation und Koordination von Aufträgen im Fachbereich Beschaffung	Entgegennahme von Aufträgen; Klärung spezifischer Auftragsinhalte und -anforderungen; Koordination der Auftragsausführung; Auskunft über den Auftragsstatus; Sicherstellung der Kundenzufriedenheit			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	
Internes Bestellwesen	2550.92	Alle Vorgänge im Zusammenhang mit betriebsinternen Bestellungen von Material und Dienstleistungen z.B. beim Zentrallager / zentralen Einkauf					
Internes Bestellwesen Material & Dienstleistungen medizinisch	2550.93	Alle Vorgänge im Zusammenhang mit betriebsinternen Bestellungen von medizinischen Materialien und Dienstleistungen z.B. beim Zentrallager / zentralen Einkauf					
Internes Bestellwesen Material & Dienstleistungen nicht-medizinisch	2550.94	Alle Vorgänge im Zusammenhang mit betriebsinternen Bestellungen von nicht-medizinischen Materialien und Dienstleistungen z.B. beim Zentrallager / zentralen Einkauf					

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Verrechnung Beschaffungsleistungen	2550.95	Abrechnung und interne oder externe Verrechnung der erbrachten Leistungen im Fachbereich Beschaffung	Sicherstellung der Administration der nötigen Inhalte für die Verrechnung; Auslösen der Verrechnung; Überwachung und Sicherstellung der Begleichung / Ausführung			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	
Qualitätsmanagement Beschaffungsleistungen	2550.96	Umsetzung der Qualitätsmanagementstrategie im Fachbereich Beschaffung	Qualitätsprüfung; Qualitätssicherung / -verbesserung; Massnahmen zur Erreichung der Qualitätsziele; Führen der Qualitätsdokumentation			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	
Qualitätsprüfung Beschaffungsleistungen	2550.97	Die Ergebnisse, Strukturen und Prozesse im Fachbereich Beschaffung überwachen und im Hinblick auf Entwicklung und Erfolg resp. Probleme und Verbesserungsbedarf prüfen	Qualitätsaudits			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	
Qualitätssicherung / -verbesserung Beschaffungsleistungen	2550.98	Erkenntnisse aus der Qualitätsprüfung in Form von Ziel- oder Methoden Anpassungen integrieren resp. den Lern-Verbesserungs-Zyklus im Fachbereich Beschaffung erweitern				In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungsnummer / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Operative Beschaffung	2551.00	Sicherstellung der anforderungsgerechten Versorgung gemäss Beschaffungsstrategie und strategischen / taktischen Beschaffungsvorgaben	Operative nicht- / medizinische Beschaffung Bestandskontrolle, Bedarfsermittlung, Produktauswahl innerhalb der Kategorie, Bestellung, Bestellüberwachung (inkl. Zusammenarbeit mit dem Logistikbereich), Beschaffungslogistik, Prüfen von Rechnung und Einhaltung der Leistungskette, Zusammenarbeit mit Bedarfsträgern. Siehe auch untergeordnete Leistungen	Siehe untergeordnete Leistungen		In Anlehnung an DIN 32736:2000 Gebäudemanagement S. 7; Krieger (kein Datum) Beschaffung Gabler Wirtschaftslexikon (2014) Beschaffung	
Operative medizinische Beschaffung	2551.10	Operative Beschaffung von medizinischem Material / Arzneimitteln und medizinischen Dienstleistungen	Medizinisches Material; Arzneimitteln und medizinische Dienstleistungen Siehe untergeordnete Leistungen	Siehe untergeordnete Leistungen			
Operative nicht-medizinische Beschaffung	2551.20	Operative Beschaffung von nicht-medizinischem Material und nicht-medizinischen Dienstleistungen	Nicht-medizinisches Material und nicht-medizinische Dienstleistungen Siehe untergeordnete Leistungen	Siehe untergeordnete Leistungen			
Taktische Beschaffung nicht-medizinisches Material	2551.21 -> 2552.21	Taktische Beschaffung von nicht-medizinischem Material	Taktische Belange der Beschaffung jeglichen Materials, welches nicht unter die Medizinprodukteverordnung fällt (z. B. Mobiliar, Kunst, Kosmetik- und Pflegeprodukte, Lebensmittel, Textilien, Wasch-, Reinigungsmittel, Chemikalien)	Logistik (s. 2400), Lagerung (s. 2490), Operative Beschaffung (s. 2551 ff.), Ressourcen- und Sourcingstrategie (s. 9500)			Nummerierung war nicht korrekt und wurde für die Version 2.0 angepasst

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungs-nr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Health-care-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Taktische Beschaffung	2552.00	Langfristige Sicherstellung der anforderungsge-rechten Versorgung zu vorteilhaften Konditionen	Beschaffungsmarktforschung; Festlegung über zentrale und / oder dezentrale Beschaffung; Materialgruppenmanagement (Materialanalyse, -bewertung und -auswahl); Ermittlung der Umschlaghäufigkeit; Beschaffungscontrolling; Lieferantenanalyse; -bewertung (Einhaltung und Gewährleistung von Auflagen für Akutspitäler in Bezug auf Leistungsauftrag und Pandemielager) und -auswahl; Beziehungsmanagement zu Lieferanten; Beschaffungsmarketing ; Verhandlung; Abschluss sowie Kontrolle von Rahmenvereinbarungen; Planung und Einsatz geeigneter informatorischer Unterstützungssysteme; Erstellung von Beschaffungsportfolios; Evaluation und Bewertung des Portfolios; Schnittstellenmanagement von medizinischen und nicht-medizinischen Bedarfsträgern; Produktspezifikation; Preis- und Konditionsgestaltung; Bestellungsplanung und Wertanalyse; Bündelung von Bedarfen; Prozessdefinitionen Leistungskette; Submissionierung; Kooperationsverhandlungen; Formularwesen Siehe auch untergeordnete Leistungen	Siehe untergeordnete Leistungen		In Anlehnung an Engelke & Oswald, J. (2017) Leistungen der administrativen Bereiche und Versorgungsbereiche S. 455 - 459; Krieger (kein Datum) Beschaffung Springer Gabler Wirtschaftslexikon (2014) Beschaffung;	
Sekretariatsdienstleistungen Übersetzungen	2560.00	Sekretariats- und Übersetzungsdienstleistungen im Bereich der nicht-medizinischen Supportleistungen	Sekretariatsdienste; Übersetzungen; Reprographie; Reisedienstleistungen	Siehe untergeordnete Leistungen		In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 52	
Sekretariatsdienstleistungsplanung	2560.01	Ziel(setzung) und Erfolgsfaktoren definieren und Vorbereitungen zur Umsetzung treffen für die Ausführung von Leistungen im Fachbereich Sekretariatsdienstleistungen				In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungs- nr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder anderswei- tig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthca- re-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Auftragsma- nagement Sekretariats- dienstleistun- gen	2560.02	Organisation und Koordination von Aufträgen im Fach- bereich Sekretari- atsdienstleistungen	Entgegennahme von Aufträgen; Klärung spezifi- scher Auftragsinhalte und -anforderungen; Koordi- nation der Auftragsausführung; Auskunft über den Auftragsstatus; Sicherstellung der Kundenzufrie- denheit			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	
Sekretariats- dienste	2560.1	Administrative organisatorische, verwaltungsbezo- gene Massnahmen					
Übersetzun- gen	2560.2	Übersetzung von Texten					
Verrechnung Sekretariats- dienstleistun- gen	2560.30	Abrechnung und interne oder exter- ne Verrechnung der erbrachten Leistun- gen im Fachbereich Sekretariatsdienst- leistungen				In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	
Qualitätsma- nagement Sekretariats- dienstleistun- gen	2560.40	Umsetzung der Qualitätsmanage- mentstrategie im Fachbereich Sekretariatsdienst- leistungen	Qualitätsprüfung; Qualitätssicherung / Verbesse- rung; Massnahmen zur Erreichung der Qualitätszie- le; Führen der Qualitätsdokumentation			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	
Qualitätsprü- fung Sekreta- riatsdienstlei- stungen	2560.41	Die Ergebnisse, Strukturen und Prozesse im Fach- bereich Sekretari- atsdienstleistungen überwachen und im Hinblick auf Ent- wicklung und Erfolg resp. Probleme und Verbesserungsbe- darf prüfen	Qualitätsaudits			In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungsnummer / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Qualitätssicherung / -verbesserung Sekretariatsdienstleistungen	2560.42	Erkenntnisse aus der Qualitätsprüfung in Form von Ziel- oder Methodenanpassungen integrieren resp. den Lern-Verbesserungs-Zyklus im Fachbereich Sekretariatsdienstleistungen erweitern				In Anlehnung an The W. Edwards Deming Institute (kein Datum) The PDSA Cycle	
<u>Taktisches Ressourcenmanagement</u>	2590.00	Interdisziplinäre Leistungsabhängigkeitsbetrachtungen und Optimierungsbestrebungen im Bereich der nicht-medizinischen Ressourcen	Interdisziplinäre Leistungsabhängigkeitsbetrachtung und Optimierungsbestrebungen aller nicht-medizinischen Ressourcen wie z. B. Gebäudeinfrastruktur, Energie und Medien, nicht-medizinische (mobile) Geräte und deren Wartung, hoch- und niederinstallierte Räume, Nahrungsmittel, Wäsche; nicht-medizinische Ver- / Gebrauchsgüter, finanzielle Mittel, IT Hardware, IT Software, Personal, Zeit (Slots), medizinisches und nicht-medizinisches Know-how (am richtigen Ort), Transportressourcen (Fahrzeuge, Container, etc.), Betriebsbereitschaft, Sauberkeit / Hygiene, Entsorgungsgut / Wertstoffe; Kennen und Aufzeigen der Zusammenhänge und Auswirkungen der nicht-medizinischen Ressourcen untereinander, wie auch in Bezug auf das Kerngeschäft, Controlling der nicht-medizinischen Ressourcen durch Kennzahlen mithilfe geeigneter Software-Applikationen, Berechnen von Szenarien und Varianten bei Veränderungen von Ressourcenparametern und im Hinblick auf Investitions- und Ressourcenstrategieentscheidungen	Liegenschaftsverwaltung (s. 1100 ff.); Flächenmanagement (s. 1420); Logistik (s. 2400); Finanzen & Controlling (s. 2510); Beschaffung (s. 2550 ff.); HRM (s. 2520); Ressourcen- / Sourcingstrategie (s. 9500)		In Anlehnung an Gerber (2014) Umfang und Anforderungen eines IT-gestützten, nicht-medizinischen, operativen Ressourcenmanagements im Spital - Qualitative Vorstudie; Haubrock (2018) Materialmanagement	

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungs- nr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder anderswei- tig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthca- re-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Organisations- spezifisch	2900.00						Keine ergebnisori- enterte Leistung
Geschäfts-IT	2910.00						Neue Systematik im Kontext ICT-Services
Branchenspe- zifisch	2990.00						Keine ergebnisori- enterte Leistung

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungsnummer / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Projektmanagement	3000.00	Initialisierung; Planung; Durchführung; Controlling und Abschluss von Projekten	<p>Projektmanagement-Wissensgebiete:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Integration, Reporting & Änderungen (Projektklassifizierung anhand interner Definitionen inkl. entspr. Anforderungen an Reporting und Änderungsprozesse und -kompetenzen, Sicherstellung Projekt(leitungs)-Unterstützung durch Management / Leitungsgremium, Diskussion über Verhältnis zwischen Aufwand und Nutzen und Sinnhaftigkeit mit klaren Entscheiden 2. Umfeld & Stakeholder (Eruierung aller Betroffenen und Involvierten, Klärung der Rollen (Aufgabe / Kompetenzen / Verantwortungen)) 3. Kommunikation & Dokumentation (Klärung, wer wann wie informiert resp. informiert wird, Einrichten zentrale Projektablage mit entsprechenden Berechtigungen) 4. Ziele (Definition von Muss- und Kann-Zielen möglichst nach dem SMART-Prinzip (spezifisch, messbar, akzeptiert, realistisch, terminiert)) 5. Inhalt / Umfang / Scope & Projektstrukturierung (Definition von Output in Abstimmung mit Zielsetzung, Meilensteinen und Qualität) 6. Personal-Ressourcen & Organisation (sinnvolle und interdisziplinäre Zusammensetzung des Projektteams, Freigabe nötiger Personalressourcen, Klärung Rollen (Aufgabe / Kompetenzen / Verantwortungen)) 7. Termine & Meilensteine (Klärung wichtige Ecktermine wie Lenkungsausschuss- und/oder Reportingtermine und allfällige Teilleistungsmeilensteine und Endtermine) 8. Kosten / Finanzen (Klärung Budget (inkl. Personalressourcen)) 9. Risiken (Bedrohung & Chancen) (Klärung Hauptrisiken mit entsprechenden Massnahmen) 10. Qualität (Klärung Verständnis der Qualitätskriterien (in Abstimmung mit Ziel und Budget)) 11. Beschaffung & Vertragswesen (Klärung Beschaffungs- / Vertragsprozesse und -kompetenzen in Abstimmung mit allfällig vorhandenem zentralem Einkauf) 	Alle Aktivitäten ausserhalb des definierten Projektes		In Anlehnung an DIN 69901:2009 Projektmanagementsysteme, Teil 2: Prozesse, Prozessmodell; Teil 3: Methoden; Teil 4: Daten, Datenmodell; Teil 5: Begriffe; Gerber (2017, S. 13) Projektmanagement in Spitälern (PM in HC) - Bestandsaufnahme und Handlungsempfehlungen; ISO 21500:2013 Leitlinien Projektmanagement; Project Management Institute (2017) Project Management Body of Knowledge - (PMBOK Guide)	

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungsnummer / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Strategische Managementleistungen	9000.00	Planung, Umsetzung und Controlling der Unternehmensstrategie; Definition langfristiger Ziele und Massnahmen; Zielsysteme Zusammenfassung von zentralen Funktionen oder gemeinsamer Leistungen, die auf alle Produkte anwendbar und Teil der strategischen Ebene sind (strategische Planung und Controlling)	Nachhaltigkeit; Qualitätsmanagement; Risikomanagement; Corporate Identity; Ressourcen- / Sourcingmanagement; Asset- / Portfoliomanagement; ICT-Management; Siehe spezifische Unterprodukte	Siehe untergeordnete Leistungen spezifische Unterprodukte		In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 20; Braun von Reinersdorff (2007) Strategische Krankenhausführung - Vom Lean Management zum Balanced Hospital Management; Braun von Reinersdorff & Rasche (2017) Entscheidungsorientiertes Klinikmanagement – Vom Zielsystem zum Wettbewerbsvorteil; Eichhorn (2008) Von der Krankenhausbetriebslehre zur Krankenhaus-Managementlehre; Eichhorn (2008) Grundlagen der Krankenhaus-Managementlehre; Eichhorn & Oswald (2017) Grundlagen der Krankenhaus-Managementlehre; Flessa (2014) Grundzüge der Krankenhausbetriebslehre; Gabler Wirtschaftslexikon (kein Datum) Strategisches Management; Haubrock (2018) Bedeutung des Managements in der Gesundheitswirtschaft; Knoth et al. (2012) Exzellenzmanagement - Bausteine eines strategischen und operativen Managements im Krankenhaus; Lohfert (2017) Management und Planungsaufgaben; Lungen & Zluhan (2017) Strategisches Krankenhausmanagement - in der Praxis; Oswald et al. (2017) Krankenhaus-Managementlehre - Theorie und Praxis eines integrierten Konzepts; Salfeld et al. (2009) Modernes Krankenhausmanagement - Konzepte und Lösungen; Töpfer & Albrecht (2017) Konsequenzen für das strategische und operative Management von Kliniken bei sich verändernden und verschärfenden Rahmenbedingungen	

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungsnummer / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
<u>Nachhaltigkeit</u>	9100.00	Entwicklung einer unternehmensweiten Politik zur Reduzierung des Ressourcenverbrauchs; wirtschaftliche Nutzung von Facilities, wie Gebäude und Flächen sowie Steigerung der Gesundheit und des Wohlergehens der Menschen (soziale Verantwortung) im Bereich der nicht-medizinischen Supportleistungen	Lebenszyklusplanung / Life-Cycle-Engineering; Umweltmanagementsystem; Energiemanagement; Umweltschutzaktivitäten Siehe untergeordnete Leistungen	Instandhaltung spezieller technischer Ausrüstungen, z. B. Photovoltaik; Operative Massnahmen und der Nachweis der Einhaltung von Gesetzen (s. 2130)		In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 21	
Lebenszyklusplanung / Life-Cycle-Engineering	9110.00	Bereitstellen einer unternehmensweiten , langfristigen Perspektive bezüglich Vermögenswerten; Unterstützung der Entscheidungsfindung für Investitionen und Instandhaltungsstrategien im Bereich der nicht-medizinischen Supportleistungen				In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 21; Flessa (2014) Grundzüge der Krankenhausbetriebslehre	

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungsnummer / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Health-care-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Umweltmanagementsystem	9180.00	Definition und Implementation eines übergreifenden Umweltmanagementsystems, in Bezug auf Organisationsstruktur, Zuständigkeiten, Verhaltensweisen, förmlichen Verfahren, Abläufe und Mittel für die Festlegung und Durchführung der Umweltpolitik im Bereich der nicht-medizinischen Supportleistungen	Organisationsstruktur; Zuständigkeiten; Verhaltensweisen; förmlichen Verfahren; Abläufe und Mittel für die Festlegung der Durchführung der Umweltpolitik			In Anlehnung an Günther (kein Datum) Umweltmanagementsystem Gabler-Wirtschaftslexikon (2014)-Beschaffung	
Energiemanagement	9190.00	Sicherstellung Verwirklichung eines unternehmensweiten Energiemanagement-Konzepts im Bereich der nicht-medizinischen Supportleistungen	Energiestrategie Definition; Energie-Tarife prüfen und verhandeln; Energie-Produktionsmanagement; Energie-Messkonzept; Energiebuchhaltung und -analyse (inkl. gewerkeübergreifende Analyse der Energieverbraucher); Ermitteln von Optimierungspotentialen; Planen der Massnahmen unter betriebswirtschaftlichen Aspekten; Berechnen der Rentabilität; Energie-Verbrauch optimieren; Nachweisen der Einsparungen			In Anlehnung an DIN 32736:2000 Gebäudemanagement S. 3; Ingenieur Hospital Schweiz (2012) Energiemanagement in Spitälern S. 14	

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungsnummer / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Qualitätsmanagement	9200.00	Sicherstellung des unternehmensweiten Qualitätsmanagementsystems im Bereich nicht-medizinische Supportleistungen	Qualitätsmanagementstrategie; Normen- & Richtliniendefinition; Prozessqualitätmanagement; Struktur- / Potenzialqualitätsmanagement; Ergebnisqualitätsmanagement	Medizinisches Qualitätsmanagement	Krankenversicherungsgesetz (KVG); Krankenversicherungsverordnung (KVV); Qualitätsstrategie des Bundes KIQ (Nationale Koordinations- und Informationsstelle für Qualitätssicherung); IVQ (Interkantonaler Verein für Qualitätssicherung, und -förderung in den Spitälern); QUALAB (Schweizerische Kommission für Qualitätssicherung im medizinischen Labor); Stiftung für Patientensicherheit Stiftung SanaCERT Suisse; Swisspep – Institut für Qualität und Forschung im Gesundheitswesen	In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 21; BAG (2011) Bericht an den Bundesrat zur Konkretisierung der Qualitätsstrategie des Bundes im Schweizerischen Gesundheitswesen; BAG (2009) Qualitätsstrategie des Bundes im Schweizerischen Gesundheitswesen; Bosshard & Straubhaar (2015) Qualität und Qualitätsförderung; Illison & Kerner (2009) Praxisleitfaden Qualitätsmanagement im Krankenhaus; ISO 9000 (2015) Quality management systems — Fundamentals and vocabulary; Meier (2004) Qualitätsmanagement im Spital; Wissenschaftlicher Beirat (2017) Qualität und Sicherheit der Schweizerischen Gesundheitsversorgung verbessern: Empfehlungen und Vorschläge für die Bundesstrategie	

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Health-care-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Normen- & Richtliniendefinition	9210.00	Definition des Umgangs und der Implementierung von Normen und Richtlinien Verantwortung für die Anerkennung und Entwicklung von (Unternehmens-) Normen und Richtlinien als Grundlage für das QS-System; Zertifizierung der Qualitätssysteme im Bereich der nicht-medizinischen Supportleistungen	Ansätze wie ISO 9000 / 9001; Six Sigma-Zyklus; Total Quality Management (TQM); SN EN 15224; European Foundation for Quality Management (EFQM)		Bei Ausführung zu berücksichtigen: Verordnung über die Gute Laborpraxis	In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 21; Haubrock (2018) Qualitätsmanagement; Illison & Kerner (2009) Praxisleitfaden Qualitätsmanagement im Krankenhaus; Mansky & Nimptsch (2017) Kennzahlengeschütztes ergebnisorientiertes Qualitätsmanagement im Krankenhaus; Pira (2000) Umfassendes Qualitätsmanagement im Spital: das EFQM-Modell als Basis; Töpfer (2017) Ziele und Entwicklungsstufen der Qualitäts- und Risikosteuerung; Töpfer & Leffler (2017) Anforderungen, Konzeption und Beispiele für Null-Fehler-Qualität im Krankenhaus durch Six Sigma	
Prozessqualitätsmanagement	9290.00	Unternehmensweite Planung, Organisation, Steuerung, Sicherung, Kontrolle und Verbesserung der Prozessqualität eines Unternehmens im Hinblick auf die Unternehmensziele im Bereich der nicht-medizinischen Supportleistungen				In Anlehnung an Eichhorn & Oswald (2017) Grundlagen der Krankenhaus-Managementlehre; Haubrock (2018) Qualitätsmanagement; Illison & Kerner (2009) Praxisleitfaden Qualitätsmanagement im Krankenhaus; Kipperhardt et al. (2006) Krankenhausmanagementsysteme	

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungsnummer / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Qualitätsmanagementstrategie	9291.00	Definition von unternehmensweiten Qualitätsmanagementzielen und -massnahmen auf normativer, strategischer und operativer Ebene einschliesslich transzendente, produktorientierte, anwenderbezogene, prozessbezogene und wertorientierte Sichtweisen in Abstimmung mit der Risikostrategie	Qualitätsverfassung; Qualitätspolitik; Qualitätskultur; Qualitätsziele; Qualitätsstrukturen; Qualitätsplanung; Qualitätsbezogene Verhaltensformen; Qualitätssicherung; Qualitätslenkung; Qualitätsdokumentation / -handbuch, Qualitätsaudits			In Anlehnung an Engelke (2008) Grundlagen der Aufbau- und Ablauforganisation S. 215; Engelke & Oswald (2017) Leistungen der administrativen Bereiche und Versorgungsbereiche; Haubrock (2018) Qualitätsmanagement; Kipperhardt et al. (2006) Krankenhausmanagementsysteme; Töpfer (2017) Ansatz und Nutzen von Qualitätsinitiativen; Töpfer (2017) Ziele und Entwicklungsstufen der Qualitäts- und Risikosteuerung	
Struktur- / Potenzialqualitätsmanagement	9292.00	Unternehmensweite Planung, Organisation, Steuerung, Sicherung, Kontrolle und Verbesserung der Struktur- und Potenzialqualität	Leistungspotenzial / Fähigkeit mit Personal; technischer Einrichtung / Ausstattung; physischen / organisatorischen Arbeitsbedingungen und Zugang zu Nutzungsmöglichkeit von Leistungen durch Patienten eine nachgefragte Leistung zu erbringen			In Anlehnung an Eichhorn & Oswald (2017) Grundlagen der Krankenhaus-Managementlehre; Haubrock, (2018) Qualitätsmanagement S. 558	
Ergebnisqualitätsmanagement	9293.00	Unternehmensweite Planung, Organisation, Steuerung, Sicherung, Kontrolle und Verbesserung der Ergebnisqualität aller Bereiche als Ergebnis aus Prozess- und Strukturqualität	Alle tatsächlich erbrachten Leistungen resp. produzierten Güter			In Anlehnung an Eichhorn & Oswald (2017) Grundlagen der Krankenhaus-Managementlehre; Haubrock (2018) Qualitätsmanagement. S. 558; Preusker [Interview mit Mansky, Th.] (2012) „Qualitätsindikatoren helfen den Krankenhäusern, noch besser zu werden“	

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungsnummer / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Risikomanagement	9300.00	Sicherstellung des unternehmensweiten Risikomanagementsystems zur Sämtliche Massnahmen zur systematischen Erkennung, Analyse, Bewertung, Überwachung und Kontrolle von Risiken	Risikomanagementstrategie; Dispositiv Besondere Lagen Siehe untergeordnete Leistungen	Medizinisches Risikomanagement		In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 21, und ISO 31000 (2009) Risk management - Principles and guidelines S. 9	
Risikomanagementstrategie Definition	9310.00	Definition einer Risikostrategie / eines Risikomanagementsystems in Abstimmung mit der Qualitätsmanagementstrategie Unterstützung bei Risikostrategien	Sicherstellung Gesetzeskonformität; Risikoidentifikation; Risikoanalyse / -assessment; Risikobewertung; Risikopriorisierung; Definition von Risikobewältigung (Risikovermeidung, Risikoverminderung, Risikoüberwälzung, Risikoakzeptanz); Risikocontrolling / -monitoring; Beschwerdemanagement; Identifikation von Chancen / Chancenmanagement			In Anlehnung an Buschmann & Schöpfer (2017) Risikomanagement als integraler Bestandteil der Unternehmenssteuerung im Krankenhaus; Haubrock (2018) Ökonomisches Risikomanagement; ISO 31000:2018-2 Risk management - Guidelines.; Löber (2017) Beschwerde- und Risikomanagement; Schär (2009) Bedeutung und Aspekte des Risikomanagements am Beispiel der Gesundheitswirtschaft	
Fehlermanagement	9310.1	Management des Umgangs mit Fehlern	Fehlererkennung; Fehlererfassung / -meldung; Fehleranalyse; Fehlerkommunikation; Lernen aus Fehlern; Entwicklung einer Fehlerkultur			In Anlehnung an Utler (2006) Von der Schuldzuweisung zum Risikomanage; Utler (2017) Fehler-Management im Krankenhaus	
Dispositiv Besondere Lagen	9390.00	Bewältigung von Grossereignissen; Externen Gefahrenlagen; Biologischen Gefahrenlagen; Chemischen Gefahrenlagen; Inneren Gefahrenlagen	Bewältigung von Grossereignissen; Besonderen Lagen; Ausserordentlichen Lagen; Externen, Biologischen, Chemischen und Inneren Gefahrenlagen Siehe untergeordnete Leistungen			In Anlehnung an Cwojdzinski (2008) Leitfaden Krankenhausalarmpfanung	

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Corporate Identity (Aussenwirkung)	9400.00	Sicherstellung eines unternehmenseigenen, strategischen Konzepts zur Unternehmensidentität Markenbildung, (Unternehmens-) Verantwortung und Führung, Architektur, Internetauftritt und Fuhrparkbeschriftung, die die Organisation symbolisch vertreten, FM als Zusammenhalt der Organisation, Art und Weise, in der die Organisation durch ihre Facilities zur visuellen Qualität der Aussenwelt beiträgt	Corporate Identity Strategie Siehe untergeordnete Leistungen			In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 22; Esch (kein Datum) Corporate Identity	
Innovationsförderung	9410.00	Massnahmen zur Erleichterung von ergebnisorientierten, potenzial- und prozessbezogene Innovationen Bereitstellung von Innovation hinsichtlich der FM-Organisation sowie innovativer Ideen zur Verbesserung der Wirksamkeit der medizinischen Kernleistungen aller Leistungen	Innovationen anstreben, wählen, erkennen, entwickeln, beschleunigen, skalieren, erweitern, mobilisieren			In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 22; Braun von Reinersdorff (2007) Strategische Krankenhausführung - Vom Lean Management zum Balanced Hospital Management; Eichhorst (2017) Innovationsmanagement im Krankenhaus – strategische und organisatorische Erfolgsfaktoren; Flessa (2014) Grundzüge der Krankenhausbetriebslehre; Specht (kein Datum) Innovationsstrategie	

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungsnummer / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Health-care-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Corporate Identity Strategie	9490.00	Definition von unternehmensweiten Corporate Identity Massnahmen	Corporate Behaviour; Corporate Communication; Corporate Design; Markenidentität; Managementmethoden (Kaizen, Lean, Balanced, etc.); Normatives Management (Spitalbetriebspolitik, -kultur, Management- / Führungsphilosophie, Changekultur)			In Anlehnung an Braun von Reinersdorff (2007) Strategische Krankenhausführung - Vom Lean Management zum Balanced Hospital Management; Eichhorn (2008) Grundlagen der Krankenhaus-Managementlehre; Eichhorn & Oswald (2017) Entwicklung der Krankenhaus-Managementlehre; Esch (kein Datum) Corporate Identity; Flessa (2014) Grundzüge der Krankenhausbetriebslehre; Haubrock (2018) Relevante Managementkonzepte in der Gesundheitswirtschaft; Malik (2017) Herausforderung Führung im Krankenhaus; Roeder & Bunzenmeier (2017) Strukturierte Organisationsentwicklung; Töpfer (2017) Marktorientierte Ausrichtung und Gestaltung aller Klinikaktivitäten S. 470 ff.; Töpfer (2017) Checkliste für erfolgreiches Changemanagement im Krankenhaus – 20-Punkte Sofortprogramm für Kliniken	
Ressourcen- / Sourcingmanagementstrategie	9500.00	Sicherstellen einer unternehmensweiten Ressourcen- / Sourcingstrategie im Bereich der nicht-medizinischen Supportleistungen	Strategisches Ressourcenmanagement; Preis- / Verhandlungsgestaltungsstrategie; Innovationsförderung				
Strategisches Ressourcenmanagement	9591.00	Definition eines unternehmensweiten Ressourcenmanagement-Konzeptes					

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungs-nr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Preis- / Verhandlungsgestaltungstrategie	9592.00	Definition der unternehmensweiten Preis- / Verhandlungsgestaltungstrategie					
Asset- / und Portfolioma- nagement	9600.00	Sicherstellung einer unternehmensweiten übergeordnete strategischen Asset- und Portfoliomanagement und -optimierungsstrategie-Planungsaktivitäten und Portfolio-Optimierung	Geschäftsmodellentwicklungs-; Finanzierungs-; Investment-; Portfolio-; Multiprojektmanagement- / Projektportfoliomanagement- und Programmmanagement-; Kooperationen-; Forschungs- & Entwicklungs-Strategie Alle mit der strategischen Planung von Grundstücken und Gebäuden zusammenhängenden Leistungen; Asset-Management Aktivitäten in Bezug auf Immobilien, Management leer stehender Flächen und Untervermietung im Bereich der nicht-medizinischen Supportleistungen	Kauf- und Verkaufsaktivitäten (-> Projekt); Investitionen; interne Umzüge (s. 2430); Gebäudeverbesserungen (-> Projekt); Ausbau durch Nutzer (-> Projekt)		In Anlehnung an SN EN 15221-4:2011 (D) S. 25	
Investment-, Portfolio- & Multiprojektmanagement	9610.00		Sicherstellen einer Investment-, Portfolio- und Multiprojektmanagementstrategie im Bereich der nicht-medizinischen Supportleistungen			In Anlehnung an Eichhorn (2008) Krankenhausbetriebliche Grundlagen; Schmidt-Rettig (2018) Managementstrukturen und Leitungsorganisation; Schnitzler (2017) Finanzmanagement	Separate Auflistung
Finanzierungsstrategiemanagement	9620.00	Sicherstellen Definition einer unternehmensweiten Finanzierungsmanagementstrategie im Bereich der nicht-medizinischen Supportleistungen				In Anlehnung an Schmidt-Rettig (2018) Managementstrukturen und Leitungsorganisation; Schnitzler (2017) Finanzmanagement	

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Health-care-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Geschäftsmodellentwicklungsstrategie	9690.00	Definition einer Geschäftsmodellentwicklungsstrategie				In Anlehnung an Braun von Reinersdorff & Rasche (2017) Entscheidungsorientiertes Klinikmanagement – Vom Zielsystem zum Wettbewerbsvorteil; Eichhorn (2008) Grundlagen der Krankenhaus-Managementlehre; Freytag (2017) Operatives und strategisches Krankenhausmanagement: Von der Erfolgsorientierung zur Innovation des Geschäftsmodells	
Investmentstrategie	9691.00	Definition einer unternehmensweiten Investementstrategie				In Anlehnung an Engelke & Oswald (2017) Leistungen der administrativen Bereiche und Versorgungsbereiche; Schnitzler (2017) Finanzmanagement	
Portfoliostrategie	9692.00	Definition einer unternehmensweiten Portfoliostrategie				In Anlehnung an Braun von Reinersdorff (2007) Strategische Krankenhausführung - Vom Lean Management zum Balanced Hospital Management; Eichhorn & Oswald (2017) Entwicklung der Krankenhaus-Managementlehre; Flessa (2014) Grundzüge der Krankenhhausbetriebslehre	
Multiprojektmanagement- / Projektportfoliomanagement- & Programm-Managementstrategie	9693.00	Definition einer unternehmensweiten Multiprojektmanagement- / Projektportfoliomanagement- und Programm-Managementstrategie				In Anlehnung an Eichhorn (2008) Krankenhausbetriebliche Grundlagen; Schmidt-Rettig (2018) Managementstrukturen und Leitungsorganisation	

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungsnummer / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Healthcare-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
Kooperativenstrategie	9694.00	Festlegen der unternehmensweiten Kooperationsstrategie	Mergers und Acquisitions			In Anlehnung an Eichhorn (2008) Von der Krankenhausbetriebslehre zur Krankenhaus-Managementlehre; Eichhorn (2008) Grundlagen der Krankenhaus-Managementlehre; Engelke & Oswald (2017) Leistungen der administrativen Bereiche und Versorgungsbereiche; Lohfert (2017) Management und Planungsaufgaben; Quante (2017) Das Krankenhaus in neuen Versorgungskonstellationen - Kooperationen und Netzwerke; Roeder & Bunzenmeier (2017) Strukturierte Organisationsentwicklung; Schmidt-Rettig (2018) Managementstrukturen und Leitungsorganisation; Tecklenburg (2017) Strategische Ausrichtung im Krankenhaus; Töpfer & Albrecht (2017) Konsequenzen für das strategische und operative Management von Kliniken bei sich verändernden und verschärfenden Rahmenbedingungen; Töpfer (2017) Nutzen strategischer und operativer Partnerschaften; Töpfer (2017) Mergers und Acquisitions (M&A) in Theorie und Praxis; Töpfer & Albrecht (2017) Umfassende Sichtweise und bessere Akzeptanz durch kooperative Analysen	
Forschungs- & Entwicklungsstrategie	9695.00	Definition einer unternehmensweiten Forschungs- & Entwicklungsstrategie					

Anhang **Vorgenommene Änderungen gegenüber Version 1.0**

Leistungsbezeichnung	Leistungsnr. / ID	Allgemeine Beschreibung der Leistung	Inbegriffen in der Leistung	Nicht inbegriffene oder andersweitig beschriebene Leistungen	Hinweise / zu beachten für Health-care-Branche (HC)	Quelle(n)	Bemerkung / Begründung für entfernte Leistungen
<u>ICT-Management</u>	9700.00	Sicherstellen einer unternehmensweiten IT-Managementstrategie im Bereich der nicht-medizinischen Supportleistungen	ICT-Managementstrategie				
ICT-Managementstrategie- definition	9710.00	Definition einer unternehmensweiten IT-Strategie im Bereich der nicht-medizinischen Supportleistungen					