

2. Produktorientierte Leistungen

Dazu zählt nicht nur die technische Ausstattung des Gesundheitsbetriebs, sondern auch die Ausrichtung auf den Markt:

- Einführung und Umsetzung der Organisationsstrukturen
- Investitionsberatung/Re-Investitionsberatung
- Beschaffungsberatung
- IT-Beratung
- Regelmäßige Schwachstellenanalyse der technischen Sicherheit in Verbindung mit entsprechenden Schulungen
- Dokumentation der gesetzlich vorgeschriebenen Einweisungen, Reparaturen und Prüfungen
- Konzeptentwicklung für den Einsatz neuer oder anderer Methoden
- Integrierter Einsatz von Kommunikationstechniken/ Standortanalysen
- Unterstützung bei der Zertifizierung
- Unterstützung bei Ausschreibungen

3. Serviceleistungen

Hier gilt es nicht nur, eine effiziente Auslastung des Medizin- geräteparks zu gewährleisten, sondern auch, ein Höchstmaß an Verfügbarkeit zu sichern*. Um einen leistungsstarken wie auch ökonomisch sinnvollen Workflow zu erzielen, müssen Aspekte des Instandhaltungsmanagements und Konzepte für systematische Mitarbeiterschulungen in die Planungen des Beraters einbezogen werden. Hierzu gehören unter anderem:

- Bewertung von Geräteausfallzeiten und Optimierungsvorschläge
- Qualitätsprüfung vorhandener Medizintechnik
- Vertragsmanagement vorhandener Serviceverträge**
- Beratung und Information zu gesetzlichen Anforderungen
- Unterstützung bei Ausschreibungen
- Sinnvolle Instandhaltungsstrategien, z. B. als Einheit von präventiven Wartungen, Personalschulungen und Störungsmanagement***
- Wertsteigerungsstrategien gemeinsam mit dem eigenen Haus zu entwickeln

* Siehe Faltblatt „Ersatzteilvervorratung“

** Siehe Faltblatt „Serviceverträge“

*** Siehe Faltblätter „Instandhaltung“ und „Anwendertraining“



ZVEI - Zentralverband Elektrotechnik- und Elektronikindustrie e. V.
Fachverband Elektromedizinische Technik
Lyoner Straße 9
60528 Frankfurt am Main
Telefon: +49 69 6302-0
Fax: +49 69 6302-317
E-Mail: zvei@zvei.org
www.zvei.org
Oktober 2017



Dieses Material steht unter der Creative-Commons- Lizenz Namensnennung – nicht-kommerziell – Weitergabe unter gleichen Bedingungen 3.0 Deutschland.

Um eine Kopie dieser Lizenz zu sehen, besuchen Sie <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/de/>.



Service in der Medizintechnik

Beraterauswahl – eine Entscheidungshilfe



Fachverband Elektromedizinische Technik

I Einleitung

Wo hohe Qualitätsansprüche gegen wachsenden Kostendruck in Gesundheitsbetrieben durchgesetzt werden müssen, kann im Bereich der Medizintechnik Beratung hilfreich sein. Gerade die Medizintechnik wirft heute viele Fragen auf, die gut überlegt sein wollen:

- **Welchen Bedarf gibt es in der Zukunft?**
- **Welche Anbieter gibt es am Markt?**
- **In welcher Relation steht dabei der Preis zur Leistung?**

Daher wird eine effiziente Betrachtung von medizintechnischen und ökonomischen Aspekten in diesem Spannungsfeld immer wichtiger. Einen Vorsprung im Markt hat nur, wer bereits gut positioniert seine Stärken im Wettbewerb nutzt. Medizintechnische Berater können Gesundheitsbetriebe, also Kliniken, medizinische Versorgungszentren und Arztpraxen, nicht nur bei der Entwicklung individueller Lösungen, sondern auch bei deren nachhaltiger Umsetzung unterstützen.

Die Darstellung in diesem Faltblatt erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit, deckt aber die wesentlichen Überlegungen ab, die sich aus den Erfahrungen der beteiligten ZVEI-Hersteller ableiten. An einigen Stellen ergeben sich dabei inhaltliche Verbindungen zu den anderen Faltblättern, die in dieser Reihe erschienen sind.

II Vorbereitung

Im ersten Schritt ist es wichtig, sich über die eigene Situation und die eigenen Ziele bewusst zu werden. Bevor man sich an einen Berater wendet, sollten einige Fragen nach der persönlichen Zielsetzung bereits beantwortet sein:

- Wie sehe ich meinen Gesundheitsbetrieb in mittelfristiger Zukunft aufgestellt?
- Möchte ich expandieren und meinen Handlungsspielraum erweitern?
- Kann und möchte ich meinen Personalstand verändern?
- Möchte ich mich auf ein bestimmtes Kernthema spezialisieren?
- Ist eine Kooperation mit anderen Gesundheitsbetrieben gewünscht?
- Bin ich bereit, Daten und Informationen einem externen Dienstleister zur Verfügung zu stellen, und halte ich dafür auch die erforderlichen Ressourcen vor?

Diese und andere Fragen sollten zu Beginn der Zusammenarbeit mit dem Berater geklärt sein, damit sich das Spektrum der Informationseinholung durch den Berater auf die eigene individuelle Ausrichtung konzentriert.

III Kompetenzkriterien

Es ist nicht leicht, die Qualität eines Beraters zu bestimmen. Ein guter Berater wird individuelle Fragen konkret und verständlich beantworten. Man muss kein Experte sein, um dies beurteilen zu können! Einer Empfehlung seinerseits sollten immer Fragen zu eigenen Vorstellungen, Bedürfnissen und eigenem Umfeld vorausgehen. Folgende Kriterien lassen erkennen, ob man in Fragen der Medizintechnik gut beraten wird:

1. Fachliche Kompetenz

Dem Berater sind Routine-Abläufe im Versorgungsalltag vertraut. Daher ist es von Vorteil, wenn er Leitungserfahrung aus einem Gesundheitsbetrieb mitbringt oder seine Kenntnisse in anderen Projekten unter Beweis gestellt hat (siehe „Referenzen“). Gleichmaßen muss er über Geräte, Geräteanbieter,

Vertragsbedingungen, Spezifikationen und Applikationen sehr gut und aktuell informiert sein. Weitere wichtige Kompetenzen sind Kenntnisse der medizinischen Anforderungen und Trends der Gesundheitspolitik und der daraus resultierenden Folgen für das Gesundheitssystem – beispielsweise die Erstattungsregeln in den Sektoren – sowie die gesetzlichen Bestimmungen bei der Vergabe öffentlicher Aufträge.

2. Analytische Kompetenz

Der Berater nimmt sich für die Betrachtung der individuellen Gesamtsituation ausreichend Zeit und geht verständlich auf Nachfragen ein. Er hat sich umfassend über den bereits vorhandenen Gerätebestand und dessen Auslastung informiert sowie sich intensiv mit der Planung der Unternehmensstrategie auseinandergesetzt. Die lokale Infrastruktur sowie die demografische Entwicklung und die Wettbewerbssituation im jeweiligen Einzugsgebiet sind dem Berater bekannt.

3. Vermittlungskompetenz

Von großer Wichtigkeit ist es zu verstehen, was der Medizintechnikberater einem vorgestellt hat.

Ein Berater passt sich dem Wissensstand des Kunden an. Argumente und Erläuterungen müssen für Mitarbeiter des betroffenen Gesundheitsbetriebs nachvollziehbar sein. Die Aussagen müssen schlüssig und sinnvoll sein. Wenn man von einem Berater mit unverständlichen Fachbegriffen überhäuft wird, ist das kein Zeichen von Kompetenz!

4. Lösungskompetenz

Nachdem der Berater die Situation vor Ort unter Einbeziehung aller oben genannten Aspekte objektiv analysiert hat, sollte man von ihm ein individuelles Gestaltungskonzept erhalten, das auf folgende Aspekte eingeht:

- Passt es auch zu den Rahmenbedingungen im eigenen Haus?
- Liegen dem Lösungskonzept realistische Annahmen und zeitlich definierte Zukunftsszenarien zugrunde?
- Ist der Berater bereit, auch die Umsetzung zu begleiten und damit einen nachhaltigen Lösungsbeitrag für einen selbst sicherzustellen?
- Welche Kriterien hat der Berater bei seinen Entscheidungen zugrunde gelegt? Kooperiert er mit anderen Bera-

tern? Hat er geschäftliche Beziehungen zu bestimmten Geräteherstellern oder Serviceanbietern? Ist er selbst Hersteller von Medizintechnik oder Dienstleister im medizintechnischen Bereich?

Diese Fragen sollte er offen beantworten. Denn nur Vertrauen kann die Voraussetzung für die Übertragung der Gestaltungsspielräume sein.

5. Referenzen

Vertrauen ist die Basis allen Zusammenarbeitens. Dennoch oder gerade deshalb ist es sinnvoll, bereits erfolgreich umgesetzte Projekte des Beraters konkret und direkt zu begutachten. Der Berater kann auf zufriedene Kunden und erfolgreich umgesetzte Projekte verweisen. Haben sich die Lösungen auch unter Kostengesichtspunkten nachhaltig bewährt?

Jeder Berater misst sich an diesen Kriterien! Seriöse Berater bieten entsprechende Referenzbesuche bei von ihnen geleiteten Projekten an.

IV Vertragskonzept

Der Beratervertrag sollte erst nach einer umfassenden Bestandsaufnahme geschlossen werden. Zu beachten ist, dass folgende Aspekte Berücksichtigung finden:

1. Definition des zeitlichen und inhaltlichen Vertrags-/Beratungsgegenstands, dessen Ziele und Umfang

2. Vertragspflichten des Beraters, insbesondere:

- Pflicht zur Offenlegung etwaiger Interessenskonflikte
- Ordnungsgemäße Durchführung der definierten Beratungsleistung
- Überlassung der Arbeitsergebnisse in Form von Berichten oder in anderweitig dokumentierter Form
- Transparentes Vorgehen und Meilensteine der Beratung
- Projektorganisation (bei Beratung mit mehreren Mitarbeitern)
- Akzeptanz des durch den Kunden festzulegenden Leistungsumfangs

3. Definition der Vergütung (brutto oder netto): aufwandsbezogen, erfolgsabhängig oder pauschal, Umgang mit Spesen, Reisekosten

4. Haftung des Beraters nach den gesetzlichen Vorschriften

5. Wettbewerbsverbot in Bezug auf eine Tätigkeit des Beraters für unmittelbare Konkurrenz

6. Klausel zur Geheimhaltung und zum Datenschutz

7. Vereinbarung zur Namensnennung als Referenz

8. Anwendbares Recht und Gerichtsstand sowie „salvatorische Klausel“

Das gesamte Vertragskonzept sollte abschließend nochmals juristisch geprüft werden, um Rechtssicherheit über die vereinbarten Inhalte zu bekommen.

V Beispiele für Beraterleistungen

Das Angebotsspektrum für Beraterleistungen ist sehr vielfältig. Grob lassen sich drei Kernbereiche einteilen.

1. Lösungsorientierte Leistungen

Bei diesen Leistungen stehen die Umsetzung der strategischen Ausrichtung und der wirtschaftlichen Auslastung im Vordergrund:

- Analysen und Benchmarkvergleiche
- Make-or-buy-Entscheidungen
- Kostenanalysen, Identifikation von Kostentreibern
- Wirtschaftlichkeitsanalysen für neue Geschäftsfelder, Angebote und Medizintechniksysteme
- Detaillierte Leistungsdokumentationen (Strategie-, Prozess-, Organisations- und Workflowberatung, Meilensteine, Transformation, Changemanagement und Infektionsprävention)