

# Qualität aus Verantwortung

Dass eine enge Zusammenarbeit zwischen medizintechnischem Dienstleister und dem Hersteller die Qualität und die Wirtschaftlichkeit im Klinikbereich nochmals steigern kann, beweisen die Sana-Medizintechnisches Servicezentrum GmbH und Siemens mit ihrem Partnerschaftsvertrag.

Die Leistungsträger im Gesundheitswesen müssen zunehmend neue Wege finden, um noch wirtschaftlicher zu werden, ohne an Qualität einzubüßen. Einer dieser neuen Wege ist die Vergabe der medizintechnischen Betreuung in die Hände eines kompetenten Dienstleisters. Ein solch kompetenter Dienstleister ist die Sana-Medizintechnisches Servicezentrum GmbH. Als 100%ige Tochter des privaten Klinikbetreibers Sana Kliniken AG ist sie seit über 20 Jahren mit den hohen Anforderungen an

Gesundheitseinrichtungen bestens vertraut. Etwa 100 Mitarbeiter an 25 Standorten betreuen über 300 Kunden aus dem Gesundheitswesen, z. B. Kliniken, Reha- und Pflegeeinrichtungen, Arztpraxen, Rettungsdienste etc. 30 Prozent der Kunden kommen aus dem Sana-Verbund, 70 Prozent sind externe Kunden. Das Portfolio umfasst neben dem technischen Service, wie Reparaturen, Prüfungen und Wartungen an medizintechnischen Geräten, auch die Bereiche Fachplanung, Beratung

und Schulung. Die Sana-Medizintechnisches Servicezentrum GmbH betreut die Medizintechnik von der individuellen Unterstützung bis hin zur Gesamtlösung unabhängig von Herstellern und Handelspartnern.

## Zusammenarbeit zwischen Gerätehersteller und Servicepartner

Mit dem stetigen Wachstum der Sana-Medizintechnisches Servicezentrum GmbH wuchsen der Kundenkreis und



## Partnerschaftsvertrag

Das Ziel eines Partnerschaftsvertrages ist es, durch die partnerschaftliche Integration von Siemens Mitarbeitern in die krankenhausspezifischen Abteilungen eine verbesserte Nutzungsflexibilität, Arbeitsproduktivität und wirtschaftliche Rentabilität an medizinischen Produkten zu erreichen.

Durch Einführung eines beiderseitigen leistungsfähigen Servicemanagements sollen in den kommenden Jahren Effizienzpotenziale in diesen Bereichen realisiert werden. Weiterhin sollen neue Servicekonzepte im universitären Umfeld pilotiert werden. Um eine Performanceverbesserung zu erreichen – auch in Bezug auf die Reaktionszeiten –, stellt Siemens ein Projektmanagement zur Verfügung.

Michael Passow, Geschäftsführer der Sana-Medizintechnisches Servicezentrum GmbH, links, und Manfred Moser von Siemens bei der Präsentation des Jahresberichts.

damit auch die Anzahl an Großgeräten. Infolgedessen suchte man nach neuen Konzepten, die variable Größen besser abbilden können. Da die Sana-Medizintechnisches Servicezentrum GmbH, neben anderen Herstellern, eng mit Siemens zusammenarbeitet, lag es nahe, einen Partnerschaftsvertrag zu schließen. Der Vertrag wurde speziell für Kliniken entwickelt, die zum Betreuungsmodell „Gesamtbewirtschaftung“ der Sana-Medizintechnisches Servicezentrum GmbH gehören. Für die betreffende Klinik bedeutet das individuelle Leistung mit Budgetsicherheit: Auf die Voranalyse der Medizintechnik folgt ein individuelles, abgestimmtes Dienstleistungsangebot mit einem festen Budget. Anschließend ist ein Projektleiter der Sana-Medizintechnisches Servicezentrum GmbH für die Bewirtschaftung der Medizintechnik verantwortlich und vor Ort präsent. Im Rahmen des Partnerschaftsvertrages, der am 1. Oktober 2008 geschlossen wurde, werden 32 Kliniken an verschiedenen Standorten betreut. Dabei sind 226 unterschiedliche Systeme im Servicekonzept beinhaltet.

### Qualität und Verfügbarkeit gesteigert

Der optimale Know-how-Transfer zweier starker Partner zahlt sich aus. So bietet der Partnerschaftsvertrag für die Sana-Medizintechnisches Servicezentrum GmbH und ihre Kunden mehr Investitionsspielraum und verringert zugleich den Verwaltungsaufwand für Siemens und die Sana-Medizintechnisches Servicezentrum GmbH. Neben einer Vereinheitlichung der Prozesse profitieren die Kunden von konstanten Ansprechpartnern und kurzen Wegen. Ein Novum ist, dass es nun nur noch eine Anlaufstelle für alle Anliegen gibt, anstelle regionaler Strukturen mit mehreren Ansprechpartnern wie vorher. Überdies lassen sich alle Abläufe zentral steuern. Durch die höhere Verfügbarkeit der Anlagen und die hohe Qualität der Wartung konnte die Kundenzufriedenheit deutlich gesteigert werden.

Gunter Helzle, Bereichsleiter Gesamtbewirtschaftung der Sana-Medizintechni-



### Vorteile auf einen Blick

- Durch regelmäßiges Reporting erhöhte Transparenz gegenüber dem wirtschaftlichen und technischen Zustand der Anlagen und dadurch wertvolle Hinweise zur künftigen Optimierung des Gerätebestands
- Besonders kurze Reaktionszeiten durch die Prozessoptimierung im UPTIME Service Center (USC) Erlangen und somit erhöhte Systemverfügbarkeit durch kürzere Anlagenausfallzeiten. Durch zusätzliche Nutzung des LifeNet-Kundenportals wird eine hohe Transparenz im Instandhaltungsprozess erreicht
- Zentrales Projektmanagement für die Sana-Medizintechnisches Servicezentrum GmbH mit festem Ansprechpartner und weniger Koordinations- und Verwaltungsaufwand durch zentrales Servicemanagement
- Mehr Effizienz durch kontinuierliche Optimierung aller servicerelevanten Prozesse sowie Vermeidung von Service-Einsätzen der Herstellerfirmen durch Eigenleistungen der Medizintechnik und technische Unterstützung des UPTIME Service Centers
- Laufendes Monitoring der Kosten und der Qualität im Bereich Bildgebung
- Vertragliche Abdeckung aller Anlagen
- Absenkung und Stabilisierung der jährlichen Kosten bei unverändertem Gerätepark durch fixes Budget
- Hohe Instandhaltungsqualität durch das Siemens-Qualitätsmanagement
- Bereinigung und Aktualisierung der Anlagenbestände

sches Servicezentrum GmbH, resümiert nach einem Jahr Partnerschaftsvertrag: „Wir sind sehr zufrieden. Alles ist optimal abgestimmt und es könnte nicht viel besser laufen. Einzig im Tagesgeschäft gibt es bezüglich der Abläufe noch ein wenig Verbesserungspotenzial.“ Für die Sana-Medizintechnisches Servicezentrum GmbH ist der Siemens Partnerschaftsvertrag ein gelungenes Beispiel für eine Zusammenarbeit zwischen der Industrie und Dienstleistern.

Deshalb will man ein vergleichbares Konzept zukünftig auch mit weiteren Partnern realisieren. Dabei ist die Sana-Medizintechnisches Servicezentrum GmbH offen für alle Hersteller und Handelspartner. [↗](#)

#### INFO/KONTAKT:

[www.siemens.de/healthcare](http://www.siemens.de/healthcare)  
[www.sana-mts.de](http://www.sana-mts.de)  
[manfred.moser@siemens.com](mailto:manfred.moser@siemens.com)