

Benchmarkonderzoek ziekenhuizen

Meer besparingen en efficiency

Veranderende omstandigheden in de ziekenhuiswereld (privatisering, ander verzekeringsstelsel) doen de behoefte aan een professioneler facility management toenemen. Van facility managers wordt verwacht dat ze de kosten op een transparante manier inzichtelijk hebben zodat hier effectief en efficiënt op gestuurd kan worden. *MARIJKE WIEDEMEIJER MSc EN STEJJE TADEMA **



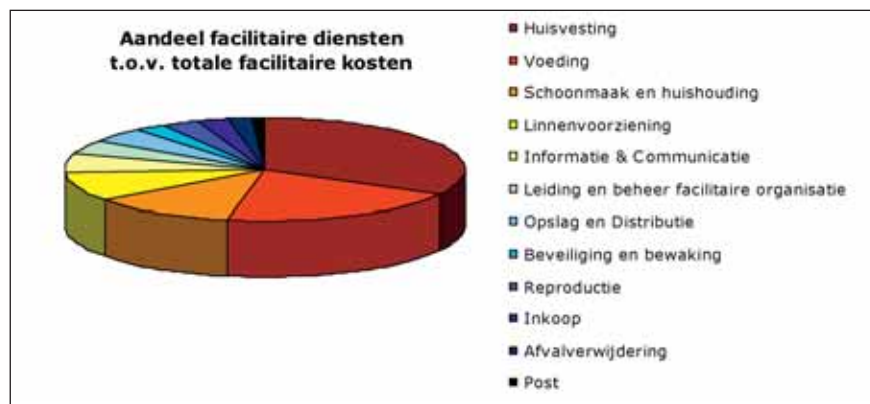
Sinds 2003 voert Hospitality Consultants jaarlijks in samenwerking met Prismant een marktonderzoek uit onder ruim dertig ziekenhuizen. In dit marktonderzoek worden de facilitaire kosten en opbrengsten van de ziekenhuizen in kaart gebracht aan de hand van parameters als patiënt-eenheden, aantal bezette bedden en vierkante meters BVO.

Een benchmark biedt de facility manager en het primaire proces de mogelijkheid om de cijfers te beoordelen op basis van de prestaties ten opzichte van collega-ziekenhuizen. Een benchmark kan daarmee als handvat dienen om facilitair beleid te beargumenteren en verantwoorden.

Uit het benchmarkonderzoek blijkt dat in 2008 een duidelijke besparingstrend zichtbaar is ten opzichte van 2006, zoals efficiëntere inzet van bedden en vierkante meters. Daarnaast worden kwaliteit en duurzaamheid niet uit het oog verloren.

Besparing facilitaire kosten

Het aandeel van de facilitaire kosten ten opzichte van de totale kosten is afgenomen met 1 procent. Een besparing in de facilitaire kosten is daarmee in gang gezet. De factor personeel ligt hier mede aan ten grondslag.



Figuur. Een verdeling van de facilitaire kosten in ziekenhuizen.

Ten eerste is het aantal fte's van de facilitaire organisatie minder sterk gestegen (+12 procent ten opzichte van 2006) dan het aantal fte's van het totale ziekenhuis (+19 procent ten opzichte van 2006). Ten tweede zijn de personele kosten van het ziekenhuis aanzienlijk sterker gestegen (+48 procent ten opzichte van 2006) in vergelijking met de personele kosten van de facilitaire organisatie (+13 procent ten opzichte van 2006). Met als gevolg dat het aandeel personele kosten van de facilitaire organisatie ten opzichte van de personele kosten van het totale ziekenhuis gedaald is met 3 procent.

In de figuur (pag. 32) zijn de facilitaire kosten verdeeld over de verschillende facilitaire diensten. Daaruit blijkt dat huisvesting de grootste kostenpost blijft, met voeding op de tweede plaats en schoonmaak op de derde.

Efficiëntere inzet

De slag om efficiëntie is onder andere zichtbaar bij de inzet van bedden: in de bezettingsgraad 2008 is een stijging van 10 procent waarneembaar ten opzichte van 2006, en stijgt de bezettingsgraad tot een niveau van 82 procent. Tabel 1 bevat van een aantal parameters de trend van 2006 naar 2008.

De stijging van het aantal vierkante meters BVO blijft achter ten opzichte van de bezettingsgraad. De conclusie is dat ziekenhuizen te maken hebben met minder vierkante meters BVO, zowel per bezet bed als per patiënteenschap. Deze besparingstrend werkt door in de kengetallen, zoals blijkt uit tabel 2. De facilitaire kosten per bezet bed en per patiënteenschap zijn in 2008 beide afgenomen ten opzichte van 2006.

	2006	2008	Vershil
Aantal bezette bedden	360	425	18%
Aantal patiënteenschappen	447	523	17%
Aantal aanwezige bedden	501	519	4%
Bezettingsgraad	72%	82%	10%
BVO	76.394	85.312	12%

Tabel 1. Enkele parameters: het verschil tussen 2006 en 2008.

	2006	2008	Toename/afname
Totale facilitaire kosten/m ² BVO	211	215	2%
Totale facilitaire kosten/bezet bed	44.857	43.269	-4%
Totale facilitaire kosten/patiënteenschap	36.127	35.107	-3%

Tabel 2. Facilitaire kosten per m², bezet bed en patiënteenschap.

Afvalscheiding duurzamer

De roep om meer duurzaamheid en MVO klinkt in het hele land. In de ziekenhuizen blijkt dit onder andere door de mate waarin afval gescheiden wordt ingezameld. In 2006 bleken nog niet alle ziekenhuizen hun afval gescheiden in te zamelen. In 2008 zamelen alle ziekenhuizen hun papier en karton, glas, chemisch afval en printercartridges gescheiden in. Daarnaast is er een duidelijke toename in het aantal ziekenhuizen dat vet, elektronica en grof vuil gescheiden inzamelt. Specifiek medisch afval is in deze benchmark buiten beschouwing gelaten.

Besparingstrend en kwaliteit

De professionaliseringsslag in facilitaire organisaties in ziekenhuizen is inmiddels in volle gang; dat laten de cijfers duidelijk zien. Het facilitaire

werkveld binnen de ziekenhuizen heeft inmiddels bewezen dat besparing mogelijk is.

Welke gevolgen hebben deze besparingen echter op de kwaliteit van de dienstverlening en het gehanteerde serviceniveau? Uit gesprekken met facility managers in de ziekenhuiswereld blijkt dat men toe is aan een volgende stap: het meten van servicelevels in de beoordeling van de facilitaire kosten. Daarmee komt vierdimensionaal benchmarken ook binnen ziekenhuizen steeds meer in beeld en zijn de conclusies, verbonden aan de cijfers van de benchmark, gebaseerd op een juiste vergelijking. <<

CONCLUSIES

- » Uit het benchmarkonderzoek ziekenhuizen is een **duidelijke besparingstrend** zichtbaar door efficiëntere inzet van het aantal bedden en vierkante meters BVO.
- » De **facilitaire kosten nemen procentueel af**, zowel per bezet bed als per patiënteenschap.
- » Ondanks de besparingstrend heeft **duurzaamheid** de aandacht van de facility managers.
- » Ten aanzien van de vergelijking van de facilitaire processen ontstaat meer **behoefte aan inzicht** in zowel **kwantitatieve** (kosten) als **kwalitatieve** gegevens (servicelevels).



Marijke Wiedemeijer MSc is consultant Performance Management. Steije Tadema is consultant Strategy & Sourcing. Beiden zijn werkzaam bij Hospitality Consultants (www.hospitalityconsultants.nl) in Amersfoort.