

Funktion	Pot. Fehler	Auswirkungen	Grund	Aktion
Arbeitszeit-nachweis	Keine buchhalterische Abrechnung von Arbeiten	Keine Zuordnung der Maßnahmen	Fehlende Dokumentation von Störungsmeldungen	Umfassende Dokumentations-erfassung über SAP
Material-verfügbarkeit	Unübersichtliche Lagerhaltung	Materialdoppelbestellung, Verzögerung bei der Bearbeitung von Meldungen	Keine Bestands-erfassung des Lagermaterials	Umfassende Bestandaufnahme
Störungsmeldungen	Unzureichende Erläuterungen der Störung	Keine strukturierten Maßnahmen zu Bearbeitung, Nachfragen	Meldender besitzt zu wenig Spezialkenntnis	Festgelegte verantwortliche Melder

Tab. 6-2: Prozess-FMEA Teil 2 nach FMEA-sheet aus /15/

6.2 Eingang von Störungsmeldungen

Zunächst fallen im Bezug auf die Störungsmeldungen die unterschiedlichen Möglichkeiten des Meldungseinganges auf. Es gibt zwar einen offiziellen Weg über die in Kapitel 5.4 beschriebene schriftliche Störungsmeldung, doch wird diese aus Gründen der fehlenden Transparenz in der Regel von den Klinikmitarbeitern nicht verwendet.

Dies führt im Ergebnis dazu, dass in der Mehrzahl nicht-offizielle Wege benutzt werden und diese von den Sachgebietsleitern mittlerweile akzeptiert wurden. Das hat in der Prozessabwicklung unterschiedliche Nachteile zur Folge:

- Keine Dokumentation der Störungsmeldungen und fehlende Zuordnung zu den meldenden Mitarbeitern, Stationen oder Abteilungen
- Persönliches Ansprechen und die Kontaktaufnahme über den Multitoner oder das Telefon behindern den konsequenten Bearbeitungsvorgang von anderen Meldungen
- Techniker werden mit Störungen konfrontiert, die nicht in ihr Aufgabengebiet fallen und sind durch die Entgegennahme der Meldung verantwortlich für deren Übermittlung an den bearbeitenden Bereich
- Die Sendung von E-Mails setzt voraus, dass jeder Techniker oder Sachgebietsleiter regelmäßig sein Postfach kontrolliert und sich verantwortlich zeigt für die konsequente Weiterleitung und Information der entsprechenden Bereiche.

Dadurch ist jeder Techniker und Sachgebietsleiter zu einer eigenständigen Störungsannahme mit den dazugehörigen Verantwortungen geworden.

Die Einführung und vor allem Kontrolle eines klar definierten Meldungsweges ist Basis für die Optimierung des Instandhaltungsablaufes. Aus diesem Grund müssen klare Richtlinien für die Art der Störungsmeldung definiert werden. Zu Berücksichtigen ist dabei die Möglichkeit von alternativen Wegen zur Meldungsabgabe in Ausnahmesituationen, die jedoch bestimmten festzulegenden Kriterien entsprechen müssen.

6.3 Störungsannahme

Innerhalb der Technischen Abteilung gibt es zwei operative Störungsannahmen.

Der User Help Desk in der Informationstechnologie, der gleichzeitig Meldungen aufnimmt, bearbeitet und ggf. weiterleitet. Der Nachteil dieser Funktion ist die ständige Empfangsbereitschaft, auch während der Bearbeitung von Meldungen. Dadurch ist eine störungsfreie Abarbeitung nicht gewährleistet, was zur Folge hat, dass Störungen mit hoher Priorität nicht mit voller Aufmerksamkeit behandelt werden können. Des Weiteren kann es zu einer verzögerten Annahme von Störungsmeldungen kommen, wenn der UHD gerade bei der Bearbeitung einer anderen Meldung ist.

Gleichzeitig leidet unter diesem Aufwand die notwendige Dokumentation von Meldungen zur späteren Analyse und Auswertung. Der UHD ist im gleichen Maße Anlaufstation für Nachfragen über den Stand der Bearbeitung von gemeldeten Störungen. Hierbei kommt es oft zu Konflikten und Auseinandersetzungen mit Meldenden über die Annahme, Bearbeitungsdauer und die zugeordnete Priorität der Meldung.

Die Störungsannahme der Haustechnik beschränkt sich vorwiegend auf die Erstellung von schriftlichen Störungsmeldungen, auf Grundlage von Telefonaten und eingehenden E-Mails. Eine Bearbeitung der Meldung wird hier nicht geleistet. Nur bei Meldungen mit hoher Priorität wird direkt Kontakt mit dem jeweiligen Sachgebiet aufgenommen. In allen anderen Fällen wird die schriftliche Störungsmeldung in das Postfach des entsprechenden Sachgebietes abgelegt.

Nachteil dieses Arbeitsplatzes ist die fehlende Information über den Bearbeitungsstand der Meldungen, da eine Rückmeldung aus den einzelnen Sachgebieten nicht erfolgt.

Um eine reibungslose Bearbeitung der Meldungen zu gewährleisten, ist es sinnvoll, eine zentrale Störungsannahme einzusetzen. Diese wäre für die Annahme und Weiterleitung aller eingehenden Meldungen verantwortlich und würde als feste Ansprechperson für die Meldenden dienen.

6.4 Prioritäten

Weder in der Informationstechnologie noch in der Haustechnik gibt es eine definierte Einstufung nach Prioritäten. Über 50 Prozent aller eingehenden Meldungen sind vom Meldenden selbst als dringend deklariert. Dies führt in der nachfolgenden Bearbeitung oftmals zu Irritationen, da eine sinnvolle Abarbeitungsreihenfolge nicht vorgegeben werden kann.

Lediglich die Erfahrungen der Sachgebietsleiter und einzelner Techniker hilft bei der Einstufung der Meldungen.

Deshalb ist zu überlegen, Prioritätseinstufungen meldungsabhängig zu definieren, oder einen Verantwortlichen festzulegen, der durch seine Erfahrung oder Vorgaben jeder Meldung eine Prioritätsstufe zuordnet.

6.5 Dokumentation / Rückmeldung / Arbeitszeitnachweis

In der gesamten Instandhaltung des Klinikums Bremen-Ost gibt es zum jetzigen Zeitpunkt keine auswertbare Dokumentation über die bearbeiteten Störungsmeldungen. Schriftliche Störungsmeldungen werden weder nachbearbeitet noch analysiert. Dadurch ist es nicht möglich Meldungen bezüglich ihrer Auftrittshäufigkeit und Bearbeitungszeit zuzuordnen.

Des Weiteren gibt es keinen Zusammenhang zwischen einer Störungsmeldung und dem betreffendem Equipment. Dadurch ist eine präventive Aufarbeitung von Störungsmustern bezüglich der Schadensbilder nicht gewährleistet. Dies wiederum schränkt vorbeugende Instandhaltungs- und Wartungsmaßnahmen ein.

Ebenso werden während oder nach der Bearbeitung keine Rückmeldungen gegeben. Weder der Meldende noch die Störungsannahme oder die Sachgebietsleiter sind umfassend über den Stand der Maßnahmen informiert. Aus diesem Grund dringen Informationen über Verzögerungen oder Materialbeschaffungen nur selten oder zögerlich an die verantwortlichen Stellen. Dieser Mangel an interner Kommunikation führt zu vielen unnötigen Wegen und sich daraus ergebenden Verzögerungen in der Meldungsbearbeitung. Bestellungen gelangen nicht direkt zum Sachgebietsleiter und werden somit verspätet getätigt. Ebenfalls gibt es mit der ausgeführten Bestellung keinen direkten Zusammenhang mit einer Störungsmeldung. Das zu liefernde Material wird stattdessen dem Techniker, der die Anforderung gestellt hat, zugeordnet. Im Falle einer Krankheit oder eines Urlaubes ist das gelieferte Material somit nicht der Meldung zuzuordnen.

Durch die fehlende Zeiterfassung und Zuordnung einer Meldungsbearbeitung ist ein Arbeitszeitnachweis der einzelnen Techniker nicht möglich. Dies wiederum ist eine Grundvoraussetzung für die buchhalterische Abrechnung der erbrachten Instandhaltungsleistung im Bezug auf die dem Equipment zugeordneten Station oder Abteilung.

Die Einführung einer umfassenden Meldungs- und Instandhaltungsverfolgung in SAP R/3 ist im gesamten Instandhaltungsprozess unabdingbar. Erst durch eine genaue Auflistung der Meldungen, inklusive der Arbeitsnachweise ist ein optimierter prozessorientierter Bearbeitungsstandard möglich.

6.6 Materialverfügbarkeit

Neben dem angesprochenen Vorgang zur Materialbestellung über den Sachgebietsleiter ist weiterhin zu bemerken, dass es trotz kleinerer im Gebäude verteilter Lager keine Bestandserfassung dieser gibt. Dies führt im Bedarfsfall dazu, dass nach dem Material gesucht werden muss und erst im Anschluss daran eine Bestellung ausgeführt werden kann. Zudem besteht das Risiko, dass Material bestellt wird, welches sich bereits vor Ort befindet.

Hieraus lässt sich ableiten, dass eine Bestandsaufnahme aller vorhanden Materialien durchzuführen ist, und ein Abgleich mit dieser Liste kontinuierlich vorgenommen werden muss.

Für die zügige Bearbeitung von Meldungen ist ebenfalls eine komplette Bestandserfassung aller Equipments notwendig. Bei anfallenden Störungen lässt sich dadurch eine schnellere Zuordnung bezüglich der notwendigen Maßnahmen ableiten. Die Erfassung in der Informationstechnologie hat bereits begonnen. Hier werden alle PC-Systeme aufgenommen und bereits im SAP erfasst.

Dadurch lässt sich bei der Bearbeitung Zeit sparen, da die Komponenten innerhalb des Systems miteinander verknüpft sind und Fehlerursachen gespeichert und schneller analysiert werden können.

Die Angabe der Equipmentnummer reicht anschließend aus, um den Standort, die Stationszuweisung, die Verantwortlichkeiten und die buchhalterische Kostenstellenzuordnung zu ermitteln. Ebenso wäre dem Equipment das für die Instandhaltung verantwortliche Sachgebiet zugeordnet.

6.7 Störungsmeldungen

Beim Melden der Störung kommt es immer wieder zu Unstimmigkeiten und Irritationen zwischen der Störungsannahme und dem Meldenden. Die Erläuterungen in den E-Mails, schriftlichen Störungsmeldungen und Telefongesprächen sind oftmals keine Grundlage für eine zielgerichtete Maßnahme zur Störungsbearbeitung.

Grund hierfür sind die teilweise mangelnden Kenntnisse über das Störungsbild und dessen Darstellung. Dadurch kommt es bei der Vorbereitung zu starken Verzögerungen und unnötigen Wegen, da das tatsächliche Schadensbild erst ermittelt werden muss.

Eine Alternative hierfür zeigt die Meldungsbefugnis in der Medizintechnik. Dort gibt es stationszugewiesene Verantwortliche, die dank ihrer Erfahrung und durch spezielle Kenntnisse die einzelnen Störungen exakter darstellen können.

Für die restliche Instandhaltung wäre eine ähnliche Umsetzung von strategischem Vorteil, da hierdurch eine schnellere Bearbeitung gewährleistet und ein zugeordneter konstanter Ansprechpartner definiert wäre.

7 Entwicklung eines Soll-Konzeptes für die Instandhaltung

Die Entwicklung des Soll-Konzeptes für die Instandhaltung wurde in enger Zusammenarbeit mit den einzelnen Sachgebieten durchgeführt. Dies ist nach DILG /4/ (1995, S. 192) ‚ein wesentlicher Bestandteil des Qualitätsmanagements‘. Denn Kommunikationsschwächen würden bei einer Konzepterstellung zu Missverständnissen und Frust führen, dies wiederum hätte ein Scheitern der Implementierung zur Folge.

Aus diesem Grund wurde die Entwicklung mit regelmäßigen Meetings und dem Abgleich der erarbeiteten Prozesse verbunden. Dabei wurde Wert auf eine Protokollführung gelegt, der zugrunde letztlich die verbindliche Verabschiedung des Konzeptes liegt.

Zur erstmaligen Visualisierung der Instandhaltungsprozesse wurden diese mit dem Softwaretool Visio Professionell 2002 dargestellt. Damit soll die Grundlage für eine optimierte Implementierung des Konzeptes sichergestellt werden.

Mit dieser übersichtlichen und logisch aufgebauten Prozessdarstellung werden die für das Konzept geforderten Informationen dargestellt.

Verlauf..... Der Verlauf stellt anhand von Symbolen die einzelnen Prozessschritte, vom Auftreten der Störung an, dar. Verzweigungen werden durch eine Raute symbolisiert und enthalten die Fragestellung.

Daten / Aktionen Angabe der benötigten Daten oder auszuführenden Aktionen des im Verlauf abgebildeten Prozessschrittes.

Datenträger..... Definition des zulässigen Mediums zur Informationsweitergabe, Speicherung, Verarbeitung oder Visualisierung.

Verantwortlich..... Eindeutige Zuordnung der Verantwortlichkeit¹ bezüglich des aktuellen Prozessschrittes.

Als Grundlage für dieses Soll-Konzept dienen die in der Failure Mode and Effect Analysis ermittelten Defizite.

Die Prozesse werden im Folgenden aufgesplittet in Prozessgruppen dargestellt, dies ist notwendig, um sie im Einzelnen erläutern zu können. Eine komplette Übersicht des Instandhaltungsprozesses in DIN A3 (Anlage D) ist dieser Arbeit im Anhang beigelegt.

¹ Verantwortlichkeit beschreibt nach KEBLER /12/ (1997, S. 38) die ‚Berechtigung und Verpflichtung zum selbständigen Handeln, mit dem Ziel der Erfüllung einer übernommenen Aufgabe, eines Auftrages oder in einem eingesetzten Funktionsbereich‘

7.1 Prozess: Störungsmeldungsverlauf Anwender

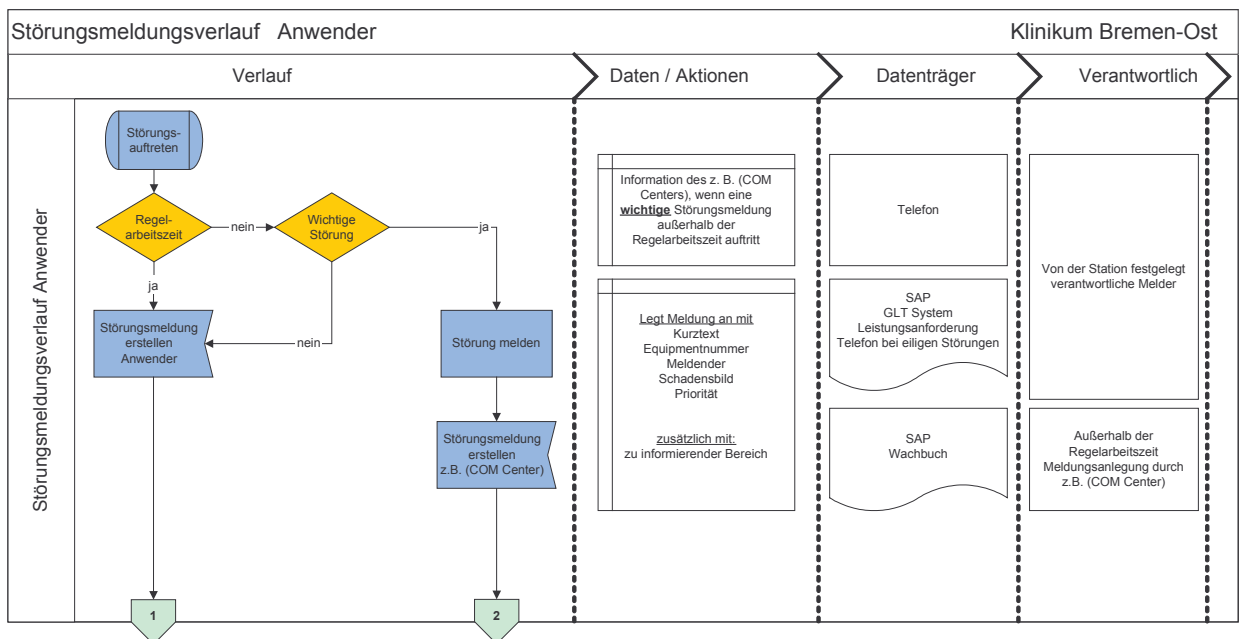


Abb. 7-1: Instandhaltungssollkonzept - Störungsmeldungsverlauf Anwender

Die Abb. 7-1 stellt den ersten Prozessteil des Instandhaltungskonzeptes dar in dem die Verantwortlichkeit des Anwenders bzw. Meldenden bezüglich des Störungsaufretens beschrieben wird.

Störungsaufreten..... Beginn des Instandhaltungsprozess, mit Bezug auf ein betroffenes Equipment. Es definiert den Zeitpunkt an dem die Störung erkannt wird.

Regelarbeitszeit..... Abfrage, ob sich der Zeitpunkt des Auftretens in oder außerhalb der Regelarbeitszeit befindet. Innerhalb der Regelarbeitszeit wird vom Anwender direkt eine Störungsmeldung erstellt.

Wichtige Störung Abfrage außerhalb der Regelarbeitszeit, um die Notwendigkeit einer sofortigen Störungsmeldungsbearbeitung zu klären.

Die Entscheidung trifft ein von der Station festgelegter Melder. Auch wenn das Auftreten von einer anderen Person bemerk wurde, ist dieser zu informieren.

Die Stationen müssen indes sicherstellen, dass möglicherweise auch stationsübergreifend, ein verantwortlicher Melder benannt ist.

Störung melden..... Telefonische Information des z.B. COM Centers bei einer wichtigen Störung außerhalb der Regelarbeitszeit durch den von der Station festgelegten verantwortlichen Melder.

Störungsmeldung erstellen

z.B. (COM Center) Das z.B. COM Center legt eine Störungsmeldung an. Die Meldung hat einen Kurztext zur Beschreibung der Störung, die Equipmentnummer, den Namen des Meldenden, das Schadensbild und die Priorität zu enthalten.

Zusätzlich ist in die Störungsmeldung der vom z.B. COM Center zu informierende Bereich einzutragen. Da nur Störungen, die das Kriterium *wichtig* erfüllen das z.B. COM Center erreichen, ist die Priorität immer auf *sehr hoch* einzustellen.

Die Meldung kann sofort im SAP erfasst werden, oder zunächst im zur Verfügung stehenden Wachbuch¹.

Störungsmeldung erstellen

Anwender..... Innerhalb der Regelarbeitszeit, oder bei einer nicht zeitkritischen Störung außerhalb der Regelarbeitszeit ist der verantwortliche Melder für die Erstellung der Störungsmeldung zuständig.

Diese sollte direkt im SAP-System erstellt werden oder bei Nichtverfügbarkeit über eine schriftliche Störungsmeldung. Lediglich bei zeitkritischen Störungen (z.B. Lüftungsausfall im OP, Rohrbruch etc.) ist es dem Melder gestattet, die Störung telefonisch der Zentralen Störungsannahme (vgl. Abb. 7-2) zu melden.

Die Meldung hat einen Kurztext zur Beschreibung der Störung, die Equipmentnummer, den Namen des Meldenden, das Schadensbild und die persönlich eingeschätzte Priorität zu enthalten.

Die vom GLT System gemeldeten Störungen werden innerhalb des Systems automatisch dokumentiert.

¹ Wachbuch: im COM Center hinterlegtes Buch für die Aufzeichnung besonderer Vorkommnisse, Alarmer und Schlüsselaushändigungen.

7.2 Prozess: Störungsbearbeitung

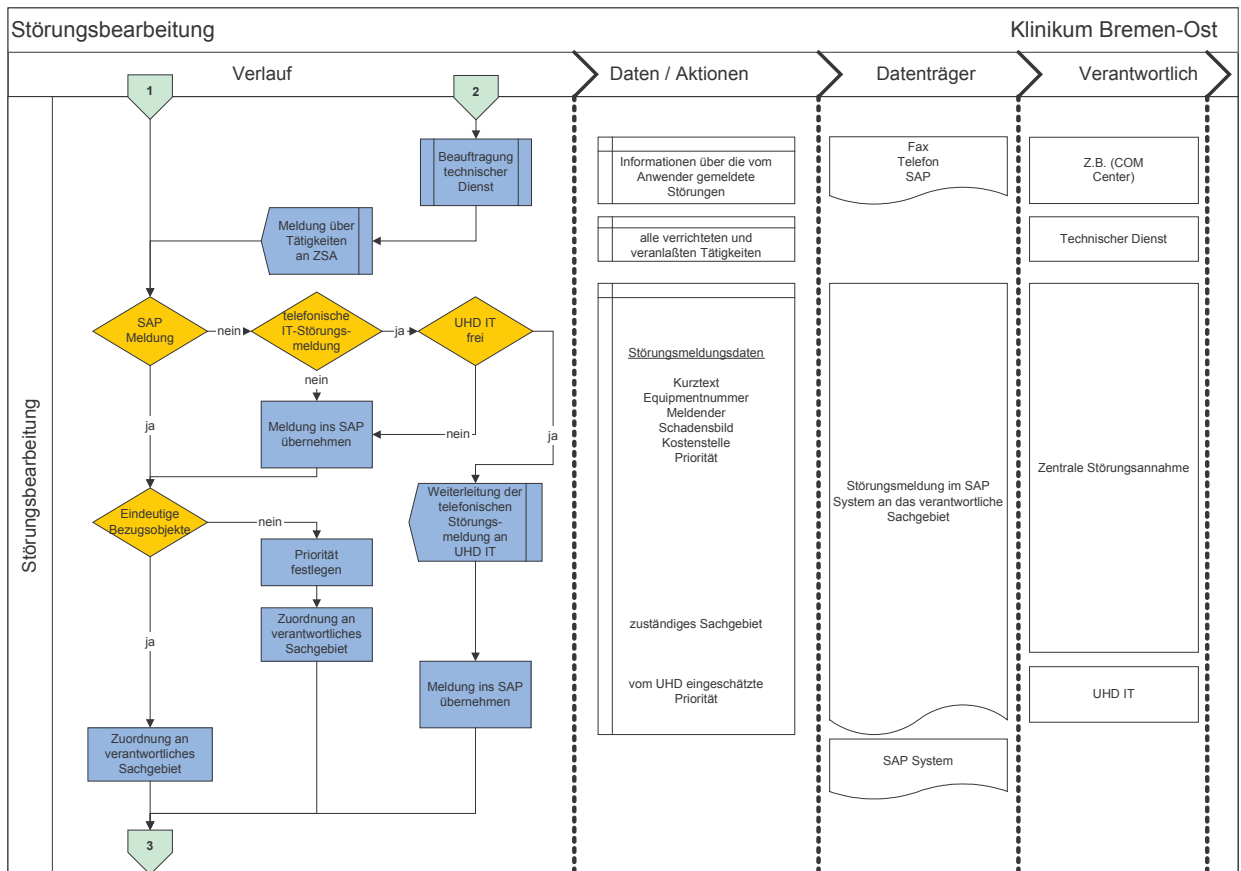


Abb. 7-2: Instandhaltungssollkonzept – Störungsbearbeitung

Der Prozessteil Störungsbearbeitung (Abb. 7-2) beschreibt die systematische Vorgehensweise im Anschluss an die Störmeldungserstellung.

Im Mittelpunkt steht hierbei die Zentrale Störungsannahme. Im Gegensatz zum ursprünglichen Prozess gibt es für die gesamte Instandhaltung nur noch eine Störungsannahme. Alle anfallenden und nicht automatisch zuordnungsbaeren Meldungen laufen bei ihr auf.

Sie ist dadurch zentraler Ansprechpunkt für alle Anwender bzw. Störungsmelder. Eine direkte Kontaktaufnahme mit den einzelnen Sachgebieten ist untersagt.

Beauftragung technischer

Dienst..... Unterprozess (vgl. Kapitel 7.4)

Die Beauftragung des technischen Dienstes erfolgt direkt vom z.B. COM Center. Dieses gibt die vom Meldenden erhaltenen Informationen über die Störung weiter. Die Kontaktaufnahme erfolgt abhängig vom Aufenthaltsort über das Telefon oder per Fax. Bei einer erstellten SAP Störungsmeldung wird der technische Dienst automatisch informiert.

Meldung über Tätigkeiten

an ZSA..... Der Technische Dienst meldet alle veranlassten und getätigten Arbeiten zu Beginn der nächsten Regelarbeitszeit an die Zentrale Störungsannahme.

SAP Meldung..... Prozessorientierte Abfrage, ob es sich bei der eingegangenen Störungsmeldung um eine bereits im SAP dokumentierte Meldung handelt, oder um eine noch im SAP aufzunehmende Störung.

Dies ist nur der Fall, wenn die Meldung telefonisch oder in schriftlicher Form eingeht.

Telefonische IT-Störungs-

Meldung Die Zentrale Störungsannahme erkundigt sich bei einer eiligen, telefonischen Störung über dessen Art. Sie ermittelt in erster Instanz, ob es sich um eine dem Sachgebiet der Informationstechnologie zuzuordnende Störung handelt.

Dies ist notwendig, um bei Systemausfällen eine schnellstmögliche Reaktionszeit zu gewährleisten.

UHD IT frei Überprüfung¹ durch die Zentrale Störungsannahme über die aktuelle Verfügbarkeit (telefonisch erreichbar) des User Help Desk der Informationstechnologie.

¹ Überprüfung: technische Umsetzung durch eine optische Signalanlage, rot = nicht verfügbar, grün = verfügbar

Meldung ins SAP

übernehmen (ZSA) Es werden alle telefonisch oder schriftlich übermittelten Störungsmeldungen durch die ZSA in das SAP-System übernommen.

Zu den notwendigen Daten gehören ein Kurztext zur Störungsbeschreibung, Equipmentnummer, Name des Meldenden, das Schadensbild, die Kostenstelle, wenn nicht in den Stammdaten des Equipments hinterlegt und die vom Meldenden eingeschätzte Priorität.

Eindeutige

Bezugsobjekte SAP interne Abfrage. Bestimmung, ob durch die vorhandenen Meldungseingaben ein eindeutiger Bezug zu einem verantwortlichem Sachgebiet hergestellt werden kann.

Zum Beispiel durch die explizite Angabe der Equipmentnummer eines PC-Monitors, besteht ein eindeutiger Bezug zum Sachgebiet der Informationstechnologie.

Alle vom verantwortlichen Melder erstellten SAP-Störungsmeldungen, würden bei einem eindeutigem Bezug an der Zentralen Störungsannahme vorbei und direkt in das Sachgebiet laufen.

Zuordnung an verantwort-

liches Sachgebiet (SAP) SAP interner Prozess. Zuordnung der Störungsmeldung an das verantwortliche Sachgebiet.

Priorität festlegen Ist kein eindeutiges Bezugsobjekt zuzuordnen, überprüft die Zentrale Störungsannahme, die vom Meldenden festgelegte Priorität und passt diese ggf. den realen Einschätzungen¹ der technischen Abteilung an.

Zuordnung an verantwort-

liches Sachgebiet (ZSA) Die Zentrale Störungsannahme weist anhand der beschriebenen Störung die Meldung manuell dem verantwortlichen Sachgebiet zu.

¹ Einschätzungen bezeichnet Erfahrung und Kenntnisse bezogen auf das Einsatzumfeld des Equipments

Weiterleitung der telefonischen Störungsmeldung an UHD IT Dieser Prozess bezeichnet bei Verfügbarkeit des UHD IT die Weiterschaltung der telefonischen Meldung.

Meldung in SAP übernehmen (UHD)..... Die vom UHD entgegenkommene telefonische Störungsmeldung wird nach Angaben des Melders in das SAP System übernommen.

Die Meldung hat einen Kurztext zur Beschreibung der Störung, die Equipmentnummer, den Namen des Meldenden, das Schadensbild und die vom UHD eingeschätzte Priorität zu enthalten.

7.3 Prozess: Auftragserstellung / -abschluss

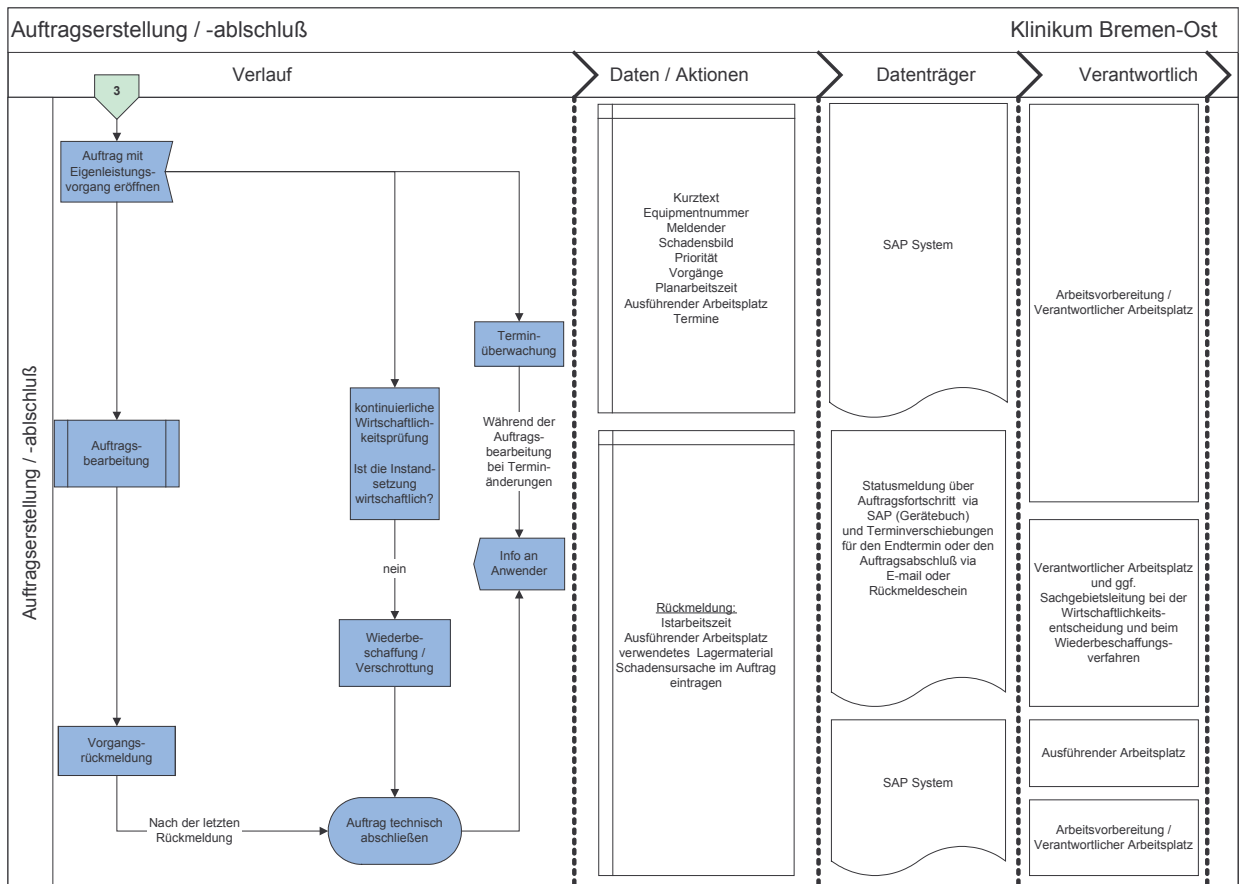


Abb. 7-3: Instandhaltungssollkonzept – Auftragserstellung / -abschluss

Der Prozessteil Auftragserstellung / -abschluss (Abb. 7-3) zeigt die übergeordnete Verfahrensweise von der Auftragserstellung bis zum technischen Abschluss¹.

Auftrag mit Eigenleistungs-

vorgang eröffnen Aus der eingegangenen Störungsmeldung wird im SAP, durch die vom Sachgebiet verantwortlich gemachte Arbeitsvorbereitung oder des Verantwortlichen Arbeitsplatzes, ein Auftrag erstellt.

In jedem Fall wird zunächst ein Auftrag mit einem Eigenleistungsvorgang eröffnet, auch wenn die Inanspruchnahme einer Fremdleistung schon absehbar ist. Dies ist aus buchhalterischen Abrechnungs-

¹ nach STENGL /22/ (2002, S.182) ist ‚aus Sicht der Instandhaltung mit dem technischen Abschluss der Auftrag abgeschlossen‘

gründen¹ notwendig.

Der Auftrag mit dem Eigenleistungsvorgang hat zusätzlich zu den Informationen der Störungsmeldung die Angabe der Planarbeitszeit und eine Terminsetzung zu enthalten. Vom verantwortlichen Arbeitsplatz ist zudem der erste Ausführende Arbeitsplatz einzufügen.

- Auftragsbearbeitung Unterprozess (vgl. Abb. 7-5)
Bearbeitung des gesamten Auftragsvorganges.
- Vorgangsrückmeldung Die Rückmeldung ist ein Teil der Auftragsüberwachung und dokumentiert den Stand der Bearbeitung. Sie enthält den Arbeitsplatz, an dem der Vorgang durchgeführt wurde und wer den Vorgang durchgeführt hat.
Des Weiteren wird die Istarbeitszeit und die Schadensursache eingetragen.
Der Auftragsfortschritt wird im SAP-Gerätebuch dokumentiert.
Verantwortlich für die Vollständigkeit und Umsetzung der Rückmeldung ist der Ausführende Arbeitsplatz.
- Kontinuierliche Wirtschaftlichkeitsprüfung Während der gesamten Auftragsbearbeitung ist der Verantwortliche Arbeitsplatz und die Sachgebietsleitung für die Kontrolle der Wirtschaftlichkeit aller Vorgänge verantwortlich.
- Wiederbeschaffung / Verschrottung Wird vom Sachgebietsleiter die Unwirtschaftlichkeit der Instandsetzung festgestellt, ist dieser für die Koordination der Verschrottung und ggf. Wiederbeschaffung verantwortlich.
Da eine Wiederbeschaffung nicht grundsätzlich vorausgesetzt werden kann, ist es möglich nach Durchführung der Verschrottung den Auftrag ebenfalls technisch abzuschließen.

¹ Abrechnungsgründe: hier nicht näher erläutert

- Terminüberwachung Die Terminüberwachung beschreibt die Kontrolle des von der Arbeitsvorbereitung oder dem Verantwortlichem Arbeitsplatz festgelegten Endtermins des Auftrages auf Grundlage der Rückmeldungen.
- Info an Anwender Während der Auftragsbearbeitung wird bei Terminverschiebungen für den Endtermin der Anwender mittels einer E-Mail oder eines Rückmeldescheins davon in Kenntnis gesetzt.
Ebenfalls wird der Anwender nach dem technischen Abschluss des Auftrages über die Instandsetzung informiert.
Für die Sicherstellung des Informationsflusses zum Anwender ist die Arbeitsvorbereitung oder der Verantwortliche Arbeitsplatz zuständig.
- Auftrag technisch
abschließen Der Auftrag wird von der Arbeitsvorbereitung oder dem Verantwortlichem Arbeitsplatz technisch abgeschlossen, wenn die Zeitrückmeldung des letzten ausführenden Arbeitsplatzes erfolgt, d. h. wenn der Auftrag endrückgemeldet ist.
Ein technischer Abschluss kann auch durchgeführt werden, wenn z. B. aus Budgetgründen keine Wiederbeschaffung erfolgt. Dies hat aber zur Folge, dass alle noch offen Reservierungen oder Bestellanforderungen für Fremdvorgänge gelöscht werden.

7.4 Prozess: Beauftragung technischer Dienst

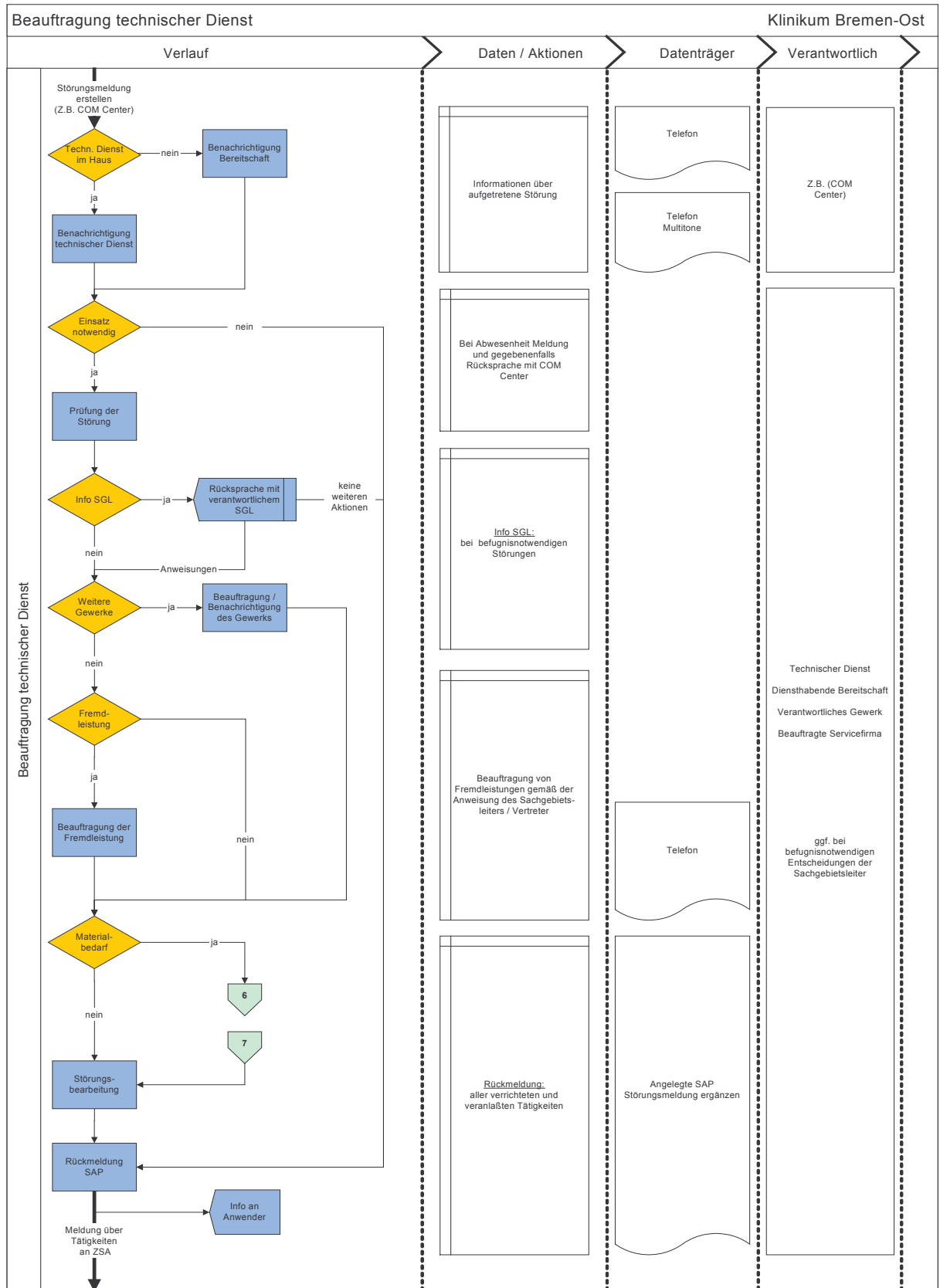


Abb. 7-4: Instandhaltungssollkonzept – Beauftragung technischer Dienst

Der Prozessteil Beauftragung technischer Dienst (Abb. 7-4) beschreibt den Störungsmeldungsverlauf außerhalb der Regelarbeitszeiten. Es werden die durchzuführenden und verantwortlichen Prozessschritte im Einzelnen dargestellt.

Techn. Dienst

im Haus Abfrage, ob sich die Störungsmeldung innerhalb der Arbeitszeit des technischen Dienstes (vgl. S. 13) ereignet hat.

Benachrichtigung

Bereitschaft Außerhalb der Arbeitszeit des technischen Dienstes informiert z.B. das COM Center mittels des Telefons die Bereitschaft über die aufgetretene Störung.

Benachrichtigung

technischer Dienst Befindet sich der technische Dienst im Gebäude oder auf dem Gelände nimmt z.B. das COM Center über Multitone oder das Telefon Kontakt auf.
Es informiert den technischen Dienst über die ihm gemeldete Störung.

Einsatz notwendig..... Abfrage über die Notwendigkeit eines sofortiges Einsatzes. Diese Entscheidung trifft der alarmierte technische Dienst oder die Bereitschaft nach eigenverantwortlicher Abschätzung der Störungsmeldung.

Sollte die Meldung einen sofortigen Einsatz nicht rechtfertigen, so ist dies innerhalb des SAP-Systems mit der Angabe des Grundes rückzumelden und zu Beginn der nächsten Regelarbeitszeit die Zentrale Störungsannahme zu informieren.

Sollte die Bereitschaft eine Notwendigkeit zum sofortigen Handeln feststellen, hat sie sich bei Ankunft im Klinikum beim COM Center anzumelden und ggf. Rücksprache zu halten.

Prüfung der Störung Prüfung der Störung auf Ausmaß und einzuleitende Maßnahmen.

- Info SGL..... Abfrage über die Erfordernis der Rücksprache oder Information des zuständigen Sachgebietsleiters. Dies ist zwingend bei befugnisnotwendigen Entscheidungen¹.
- Rücksprache mit verantwortlichem SGL Bei befugnisnotwendigen Entscheidungen ist Rücksprache mit dem Sachgebietsleiter zu halten. Dieser gibt entweder Anweisungen für die folgenden Maßnahmen zur Bearbeitung der Störung, oder definiert, dass keine weiteren Aktionen durchgeführt werden. Sollen keine weiteren Aktionen durchgeführt werden, so ist dies innerhalb des SAP-Systems mit der Angabe des Grundes rückzumelden und zu Beginn der nächsten Regelarbeitszeit die Zentrale Störungsannahme zu informieren.
- Weitere Gewerke Abfrage, ob für die Bearbeitung der Störungsmeldung weitere Gewerke hinzugezogen werden müssen. Diese Entscheidung trifft der Techniker vor Ort selbständig, oder sie wurde durch Anweisungen des Sachgebietsleiters erteilt.
- Beauftragung / Benachrichtigung des Gewerks..... Nach der Feststellung des Bedarfes eines anderen Gewerks, wird dieses durch den verantwortlichen Techniker von der Störung informiert. Das Gewerk stellt im Anschluss daran die benötigten Kapazitäten zur Verfügung.
- Fremdleistung Abfrage, ob für die Bearbeitung der Störungsmeldung eine Fremdleistung hinzugezogen werden muss. Diese Entscheidung trifft der Techniker vor Ort selbständig, oder sie wurde durch Anweisungen des Sachgebietsleiters erteilt.

¹ befugnisnotwendige Entscheidungen: sind im Vorfeld zu definieren; hier nicht näher erläutert.

- Beauftragung der
Fremdleistung Die Beauftragung der benötigten Fremdleistung erfolgt durch den Techniker vor Ort oder durch den informierten Sachgebietsleiter.
Der Techniker hat in diesem Fall, die Bearbeitung durch eine Fremdleistung zu unterstützen und zu begleiten.
- Materialbedarf Abfrage, ob zur Bearbeitung der Störungsmeldung Material aus dem Lager zu entnehmen, oder gesondert zu bestellen ist.
Bei Bedarf von Material vgl. Abb. 7-6.
- Störungsbearbeitung Störungsbearbeitung durch den technischen Dienst, diensthabende Bereitschaft, verantwortliches Gewerk oder Servicefirma.
- Rückmeldung SAP Der zum Zeitpunkt der Störungsmeldung verantwortliche Techniker ist für die konsequente Rückmeldung aller verrichteten und veranlassten Tätigkeiten im SAP verantwortlich.
Dies schließt eine Teilrückmeldung auch bei noch nicht abgeschlossener Störungsbeseitigung ein.
- Info an Anwender Der Anwender wird über die Verfahrensweise bei der Bearbeitung seiner Störungsmeldung, oder der bereits abgeschlossenen Instandsetzung, in Kenntnis gesetzt.

7.5 Prozess: Eigenleistungs-Auftragsbearbeitung

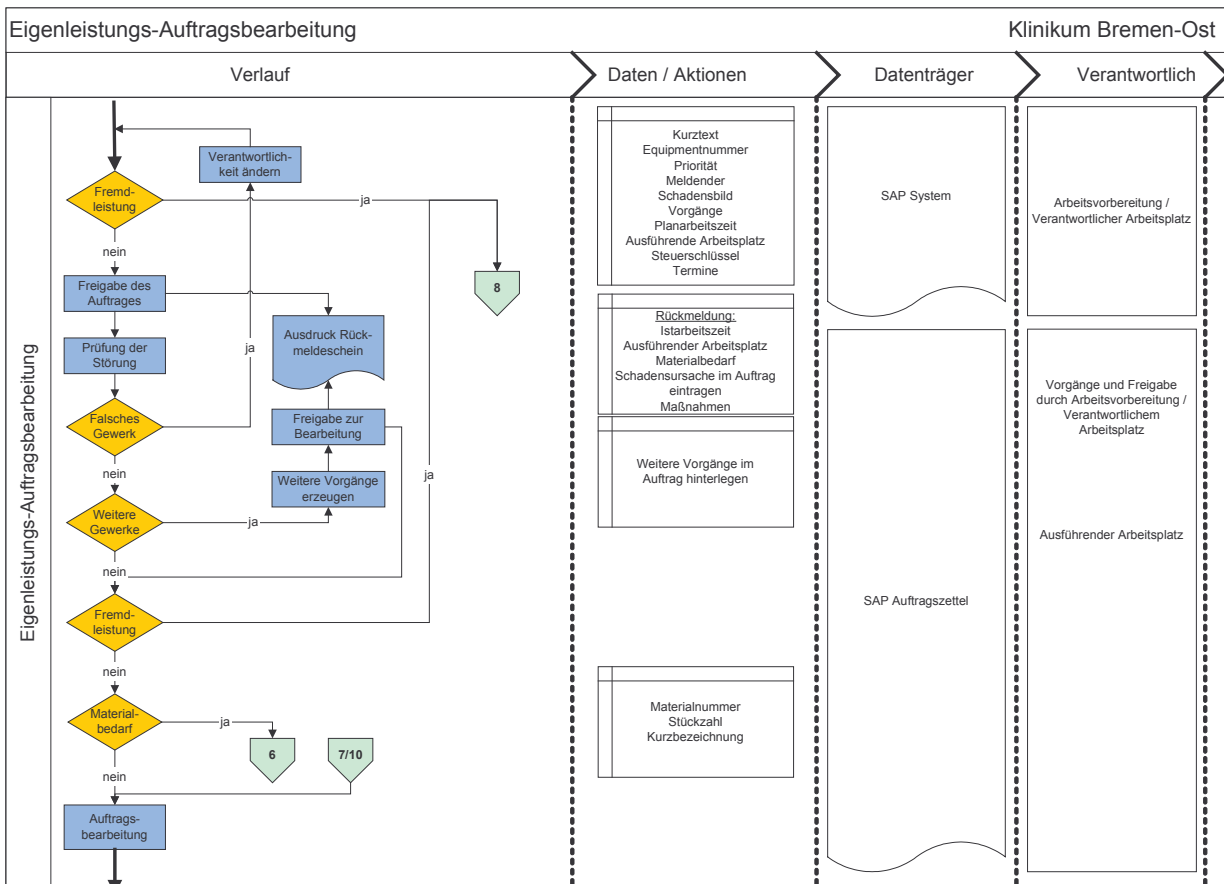


Abb. 7-5: Instandhaltungssollkonzept – Eigenleistungs-Auftragsbearbeitung

Der Prozessteil Eigenleistungs-Auftragsbearbeitung (Abb. 7-5) beschreibt den prozessorientierten Vorgang zur Bearbeitung des erstellten Auftrages.

Fremdleistung Abfrage, ob für die Bearbeitung des Auftrages eine Fremdleistung benötigt wird. Die Entscheidung darüber darf im Vorhinein nur die Arbeitsvorbereitung oder der Verantwortliche Arbeitsplatz treffen.

Bei Bedarf einer Fremdleistung vgl. Abb. 7-7.

Freigabe des Auftrages Nach der Zuordnung des Steuerschlüssels und der Überprüfung der benötigten Eingaben wird die technische Freigabe zur Bearbeitung durch die Arbeitsvorbereitung oder des Verantwortlichen Arbeitsplatzes erteilt.

- Ausdruck Rückmelde-
schein..... Nach der Freigabe des Auftrages oder weiterer Vorgänge durch die Arbeitsvorbereitung druckt der jeweils Ausführende Arbeitsplatz den Rückmeldeschein für den ihm zugeteilten Auftrag / Vorgang aus.
Um Irritationen bei Vertretungssituationen vorzubeugen, sind die Rückmeldungen bezüglich des verwendeten Lagermaterials, der Istarbeitszeit, Schadenursache und den getätigten Maßnahmen, soweit vorhanden, regelmäßig¹ einzutragen.
- Prüfung der Störung Prüfung der Störung auf Ausmaß und einzuleitende Maßnahmen durch den Ausführenden Arbeitsplatz.
- Falsches Gewerk..... Abfrage, ob die Bearbeitung allein einem anderen Gewerk zuzuordnen ist.
Diese Entscheidung ist vom Ausführenden Arbeitsplatz nach der qualifizierten Prüfung der Störung zu treffen.
- Verantwortlichkeit ändern Bei Feststellung, dass die Störungsbehebung allein von einem anderen Gewerk durchzuführen ist, wird die Verantwortlichkeit, bezüglich des SAP-Auftrages, auf das betreffende Gewerk geändert.
Dadurch ist ebenfalls die Kontrollverantwortung für die Durchführung des Auftrages auf das neue Gewerk zu übertragen.
Vom aktuell zugeordneten Gewerk ist der Prozess der Eigenleistungs-Auftragsbearbeitung neu zu durchlaufen.
- Weiter Gewerke..... Abfrage, ob für die Bearbeitung des Auftrages weitere Gewerke hinzugezogen werden müssen. Diese Entscheidung trifft der Ausführende Arbeitsplatz selbständig.

¹ regelmäßig: spätestens täglich vor Schichtende

Weitere Vorgänge

- erzeugen..... Nach der Feststellung des Unstützungsbedarfes durch weitere Gewerke sind im SAP-Auftrag entsprechend zusätzliche Vorgänge oder Unteraufträge durch die Arbeitsvorbereitung zu erzeugen.
- Freigabe zur Bearbeitung Die Arbeitsvorbereitung erteilt nach der Erzeugung weiterer Vorgänge erneut die Freigabe zur Auftragsbearbeitung.
- Fremdleistung Abfrage, ob für die Bearbeitung des Auftrages eine Fremdleistung hinzugezogen werden muss. Diese Entscheidung ist vom Ausführenden Arbeitsplatz nach der qualifizierten Prüfung der Störung und in Absprache mit der Arbeitsvorbereitung oder dem Verantwortlichem Arbeitsplatz zu treffen.
Bei Bedarf einer Fremdleistung vgl. Abb. 7-7.
- Materialbedarf..... Abfrage, ob zur Bearbeitung des Auftrags Material aus dem Lager zu entnehmen, oder gesondert zu bestellen ist.
Dies ist bei Bedarf dem Rückmeldeschein des SAP-Auftrages mit Angabe der Materialnummer, Kurzbezeichnung und Stückzahl anzuhängen und der Arbeitsvorbereitung oder dem Verantwortlichen Arbeitsplatz mitzuteilen. Bei Bedarf von Material vgl. Abb. 7-6.
- Auftragsbearbeitung Auftragsbearbeitung durch den Ausführenden Arbeitsplatz.

7.6 Prozess: Materialverfügung

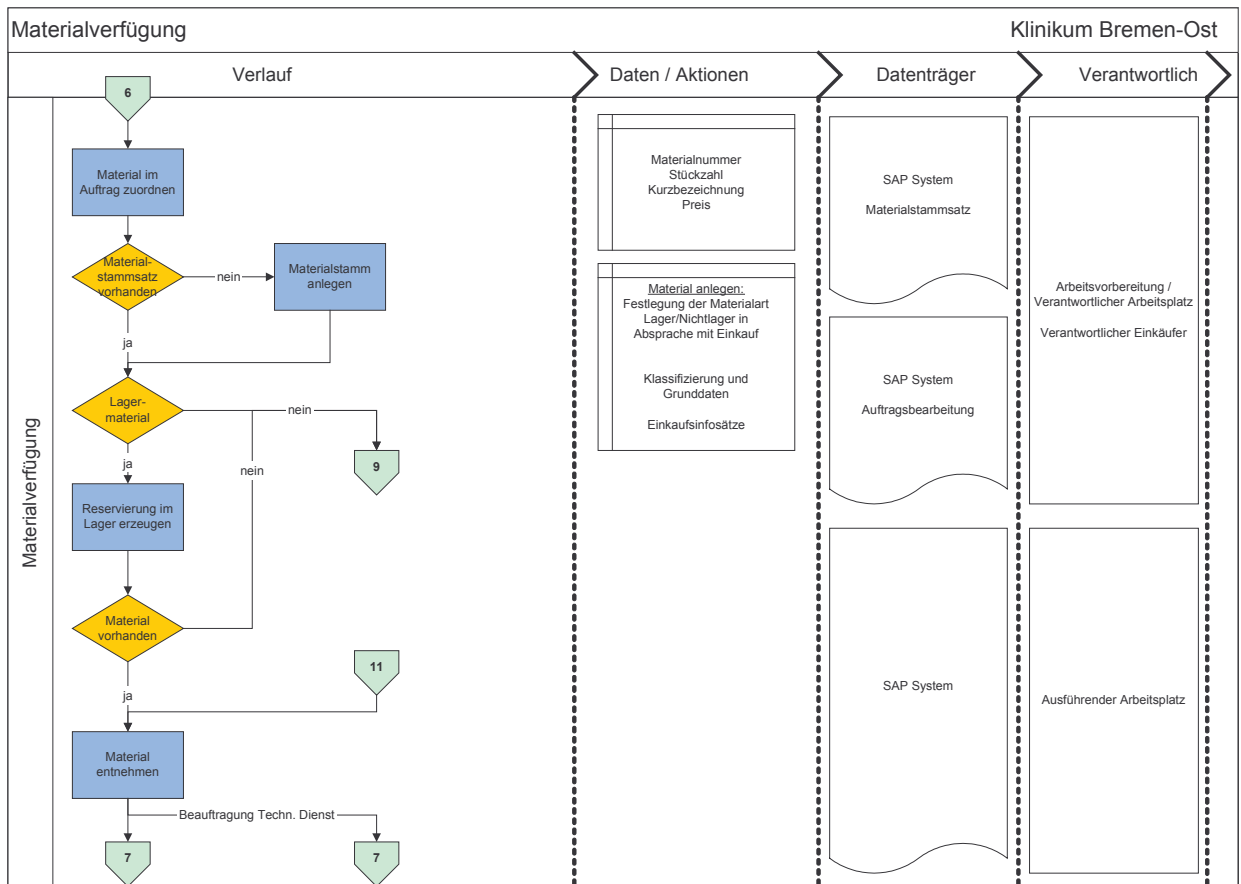


Abb. 7-6: Instandhaltungssollkonzept - Materialverfügung

Der Prozessteil Materialverfügung (Abb. 7-6) beschreibt die Vorgänge im Umgang mit Materialentnahmen und Bestellungen.

Material im Auftrag

zuordnen..... Die Arbeitsvorbereitung oder der Verantwortliche Arbeitsplatz ordnet den vom Ausführenden Arbeitsplatz angeforderten Materialbedarf dem Auftrag im SAP-System zu.

Zu den notwendigen Informationen gehören die Materialnummer, Stückzahl, Kurzbezeichnung und der Preis.

Materialstammsatz

vorhanden SAP-Systemabfrage, ob zu dem zugeordneten Material bereits ein Materialstammsatz im System existiert.

- Materialstamm anlegen Mit Unterstützung des Verantwortlichen Einkäufers legt die Arbeitsvorbereitung oder der Verantwortliche Arbeitsplatz den Materialstamm des noch nicht eingepflegten Materials an.
Darin wird die Materialart festgelegt, Lager- / Nicht-lagermaterial, sowie die Klassifizierung der benötigten Grunddaten.
Im Anschluss daran erstellt der Verantwortliche Einkäufer die Einkaufsinfosätze.
- Lagermaterial..... Abfrage, ob es sich bei dem zugeordneten Material um Lagermaterial handelt.
Bei Nicht-Lagermaterial vgl. Abb. 7-8.
- Reservierung im Lager erzeugen..... Bei Zuordnung des Materialbedarfs als Lagermaterial wird im SAP-System eine Reservierung für die benötigte Anzahl hinterlegt.
- Material vorhanden Abfrage, ob das reservierte Material im Lager vorhanden ist. Bei nicht vorhandenem benötigtem Lagerbestand vgl. Abb. 7-8.
- Material entnehmen Nach erfolgter Reservierung und Bestandsbestätigung entnimmt der Ausführende Arbeitsplatz das von ihm angeforderte Material aus dem Lager.
Im Anschluss daran wird die Auftragsbearbeitung fortgesetzt (vgl. Abb. 7-5), bzw. außerhalb der Regelarbeitszeit die Störungsbearbeitung (vgl. Abb. 7-4).

7.7 Prozess: Vorgangsbearbeitung Fremdleistung

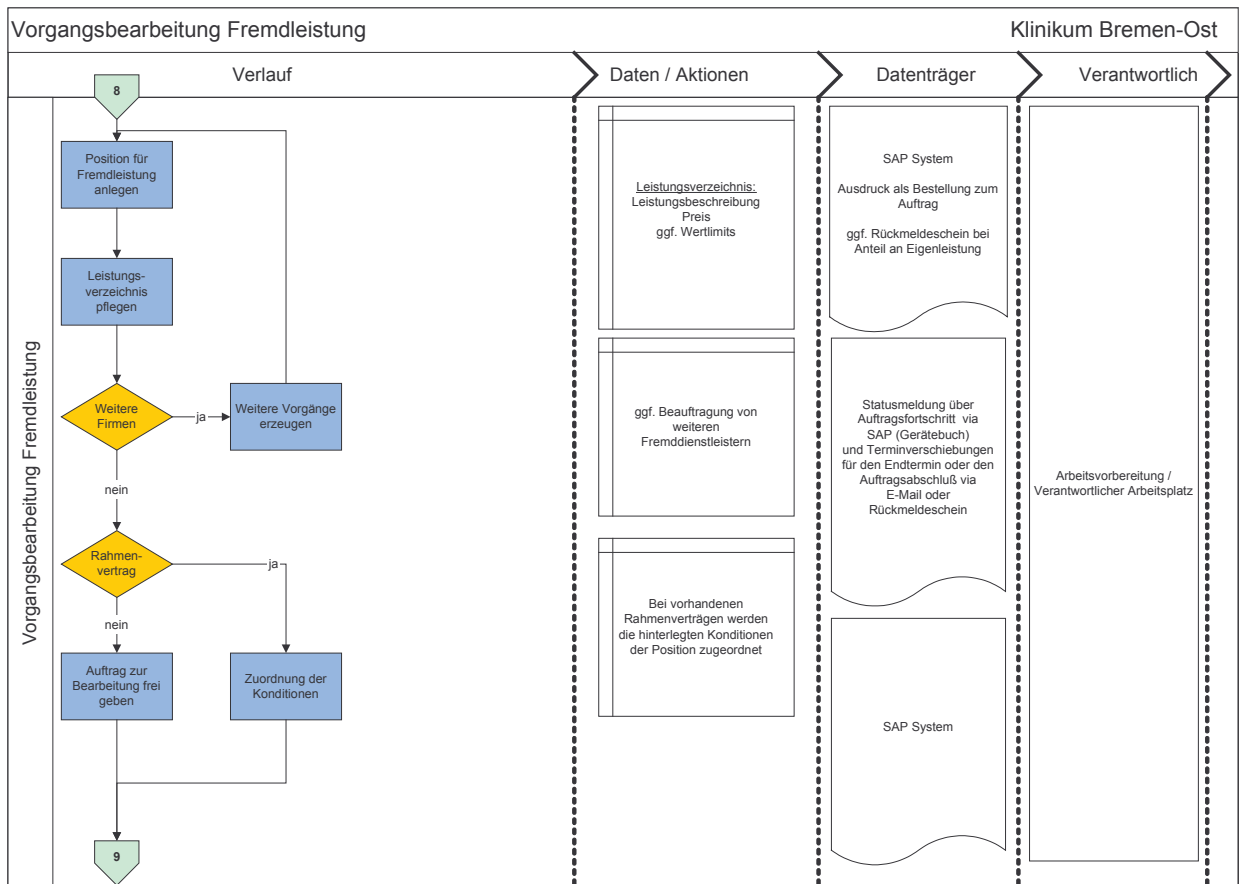


Abb. 7-7: Instandhaltungssollkonzept – Vorgangsbearbeitung Fremdleistung

Der Prozessteil Vorgangsbearbeitung Fremdleistung (Abb. 7-7) beschreibt die Abwicklungsschritte der Arbeitsvorbereitung oder des Verantwortliches Arbeitsplatzes im Bezug auf die Inanspruchnahme einer Fremdleistung.

Position für Fremdleistung

anlegen..... Bei Bedarf einer Fremdleistung wird dem Auftrag im SAP-System eine entsprechende Position zugewiesen.

Leistungsverzeichnis

pflegen Im Leistungsverzeichnis pflegt die Arbeitsvorbereitung oder der Verantwortliche Arbeitsplatz die Beschreibung der benötigten Leistung, den abgeschätzten Preis, oder gegebenenfalls Wertlimits ein.

Im Anschluss wird das erzeugte Leistungsverzeichnis als Bestellung zum Auftrag ausgedruckt. Sollte ein