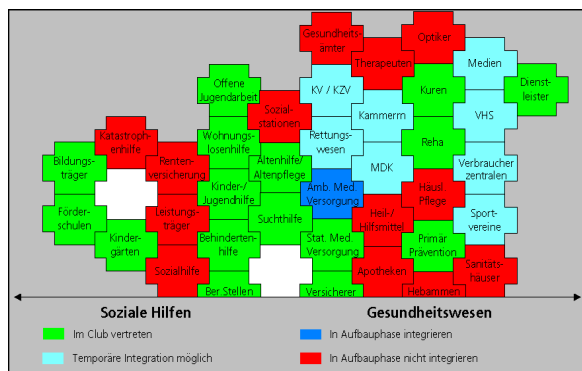


Benchmarking-Club »Gesundheit und Soziales«

Der Benchmarking-Club Sozial- und Gesundheitsdienste repräsentiert das gleichnamige Wachstumsfeld im Gesamtvorhaben **Fit for Service**. Wir konzentrieren uns auf ausgewählte Akteure aus den Bereichen Soziale Hilfen und Gesundheitswesen, die wir als Netzwerk einer Benchmarking-Arena ansehen:



Die Thematik der Erbringung von Dienstleistungen im Spannungsfeld von Kundenorientierung und Mittelknappheit kann als zentrales Clubthema bezeichnet werden. Weitere Themen sind:

Soziale Hilfen:

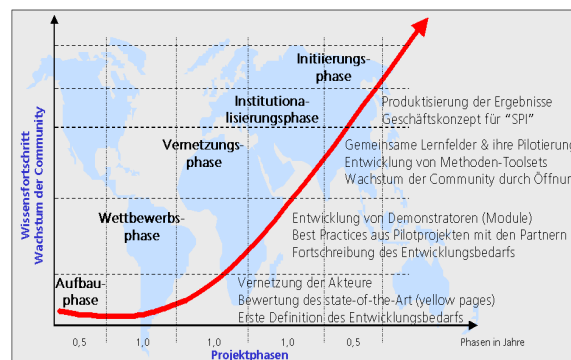
- Ausgestaltung von Geschäftsmodellen im Dreieck zwischen Sozialdienstleister, Leistungsträger und Kunden
- Wirkungsmessung (Outcome-Messung und -bewertung) sozialer Dienstleistungen

Gesundheitswesen:

- Verbesserung der Dienstleistungsqualität im Gesundheitswesen
- Entwicklung neuer Strategien zur Markterschließung (Aufbau und Nutzung von Netzwerken; Kundenmanagement; Entwicklung neuer Marketingkonzepte)

Was wir unter Benchmarking verstehen – Vorgehensmodell und Zielsetzung

Wir haben uns auf eine Arbeitsdefinition von Benchmarking verständigt, die neben dem Vergleich von Kennzahlen, Ergebnissen oder Prozessen, das Lernen aus den angestellten Vergleichen als festen Bestandteil eines Benchmarks versteht. Neben den wachstumsfeld-internen werden ausdrücklich auch branchenübergreifende Vergleiche fokussiert, die innerhalb des Netzwerkes **Fit for Service** realisiert werden sollen. Es werden Aktionsprogramme entwickelt und angestoßen, sowie Empfehlungen für weiterführende Maßnahmen gemacht. Für die teilnehmenden Unternehmen bis hin zu politischen Akteuren werden Ansätze zur Verbesserung der Wettbewerbsfähigkeit aufgezeigt.



Um Lernprozesse zu ermöglichen gilt es zunächst, den Benchmarking-Club Sozial- und Gesundheitsdienste aufzubauen und zu organisieren. Dabei steht die Analyse bereits bestehender Daten und Methoden im Dienstleistungsbereich und die Erstellung einer stark modifizierten Balanced Scorecard (Competence Card) des Wachstumsfeldes im Vordergrund. Um einen effizienten Wissensaustausch zwischen den Einzelvorhaben des Gesamtprojekts **Fit for Service** zu organisieren, wird eine Internet-Plattform für die Vernetzung geschaffen.

Partner & Leitfragen für die Aufbauphase

Partnernetzwerk. Unter Koordination der Evang. Gesellschaft Stuttgart e.V. haben sich zahlreiche Kooperationspartner aus der nationalen Dienstleistungswirtschaft und -wissenschaft zusammengefunden, um gemeinsam Benchmarking-Fragestellungen zu bearbeiten und Initiativen zur Verbesserung der Service-Performance zu ergreifen. Der Aufbau dieses Benchmarkingnetzwerkes ist bis Ende des 1. Quartals 2001 beendet, danach steht der Benchmarking-Club für weitere Kooperationspartner offen.

Leitfragen für die Aufbauphase. Der Bereich Gesundheit und Soziales sieht sich mit prognostizierten Nachfrage- und Kostensteigerungen konfrontiert, die nur durch innovative, organisatorische und technologische Konzepte bewältigt werden können. Vor dem Hintergrund pluralistischer Interessengruppen und Ziele, sowie einem großen öffentlichen Interesse und politischem Druck prägen folgende Fragestellungen das Handeln des Benchmarking-Clubs in der ersten Projektphase:

- Wie läßt sich ein nachhaltiges Wachstum zur Bestandssicherung der Unternehmen im Rahmen ihrer sozialen Verantwortung realisieren ?
- Wie ist ein bedarfsgerechtes Angebot an innovativen Sozial- und Gesundheitsdienstleistungen zukünftig zu gestalten ?
- Wie kann dieses Angebot trotz des angesprochenen Kostendrucks auf qualitativ hohem Niveau nachhaltig gewährleistet werden ?

Fit for Service - Internationales Benchmarking der Dienstleistungswirtschaft

Das Verbundprojekt »Fit for Service« ist eine internationale Wissensplattform für die Dienstleistungswirtschaft. Sie hat zum Ziel, sich mit den Besten national und international zu vergleichen und von den Best Practices anderer zu lernen. Hieraus sollen nicht nur Aufhol-, sondern auch Vorsprungsstrategien für mehr Serviceperformance entwickelt werden. Angestrebte Ergebnisse sind:

ServicePerformance Methodentoolset

- Entwicklung und Implementierung von Benchmarkingmethoden und -instrumenten für die Praxis von Dienstleistern
- Ermittlung erfolgskritischer Service Performance Measures
- Aufbau eines Methodenkompendiums für die Dienstleistungswirtschaft

ServicePerformance Knowledge Warehouse

- Durchführung von Benchmarkingstudien und Implementierung eines Benchmarkingwissenspools
- Benchmarking Database: Benchmarkingdaten, -vergleiche und -analysen, Best Practices und Zukunftsszenarien
- Empfehlungen für die Gestaltung und Implementierung von Benchmarking-Zyklen

ServicePerformance Community

- Aufbau eines internationalen Benchmarkingnetzwerkes für einen kontinuierlichen Wissens- und Erfahrungsaustausch
- Initiierung eines internationalen Wissens- und Erfahrungsaustausches zu wichtigen Benchmarkingfeldern von Dienstleistungen
- Aufbau eines »Service Performance Institutes«

Ansprechpartner Benchmarking-Club »Gesundheit und Soziales«

LeadPartner:

Evangelische Gesellschaft Stuttgart e.V.
Hans-Georg Hinderer
Hans-Georg.Hinderer@eva-stuttgart.de
Theodor-Heuss-Straße 26
70174 Stuttgart
Tel.: 0711 2255 0872, Fax: 0711 2255 0880



Evangelische Gesellschaft
Stuttgart e.V.

Begleitforschung:

Fraunhofer Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation, IAO
Dipl. oec. Rainer Nägele
Rainer.Naegele@iao.fhg.de
Nobelstr. 12, 70569 Stuttgart
Tel.: 0711.970.5106, Fax: 0711.970.5103
<http://www.iao.fhg.de>



Fraunhofer
Institut
Arbeitswirtschaft und
Organisation

Dieses Vorhaben wird unterstützt durch das Bundesministerium für Bildung und Forschung (01HG9970). Einen Gesamtüberblick über die Initiative »Fit for Service« erhalten Sie unter:
<http://www.fit4service.com>

Fit for Service

Internationales Benchmarking der Dienstleistungswirtschaft



Benchmarking-Club
Gesundheit & Soziales