

Krankenhäuser – Ein Anker der Hamburger Dienstleistungswirtschaft



Krankenhäuser – Ein Anker der Hamburger Dienstleistungswirtschaft

Herausgeber:

Handelskammer Hamburg | Adolphsplatz 1 | 20457 Hamburg
Postfach 11 14 49 | 20414 Hamburg | Telefon 040 36138-138
Fax 040 36138-401 | service@hk24.de | www.hk24.de

Gesundheitswirtschaft Hamburg GmbH
Adolphsplatz 1 | 20457 Hamburg | Telefon 040 36138-9400
Fax 040 36138-9409 | info@gwhh.de | www.gwhh.de

Hamburgische Krankenhausgesellschaft
Burchardstraße 19 | 20095 Hamburg | Telefon 040 251736-0
Fax 040 251736-40 | hkgev@hkgev.de | www.hkgev.de

Bearbeitung: Sybille Hörchens, Anja Naumann

Titelbilder: vizafoto/Fotolia.com, sudok1/Fotolia.com, Kadmy/Fotolia.com,
Contrastwerkstatt/Fotolia.com, kasto/Fotolia.com
Grafiken: Michael Holfelder
Alle Grafiken © Handelskammer Hamburg
Herstellung: Wertdruck GmbH & Co. KG, Hamburg

Mai 2015

Es gelten folgende Abkürzungen: GWHH = Gesundheitswirtschaft Hamburg GmbH,
HK HH = Handelskammer Hamburg, HKG = Hamburgische Krankenhausgesellschaft.

Inhaltsverzeichnis

Ergebnisse im Überblick	5
1 Einleitung	5
2 Das Umfragepanel	6
3 Externe Dienstleistungen	8
4 In- und Outsourcing von Dienstleistungen	16
5 Fazit	21
6 Weiterführende Fragestellung	21
Herausgeber	22
Fragebogen der Hamburgischen Krankenhausgesellschaft und der Gesundheitswirtschaft Hamburg GmbH zum Wertschöpfungspotenzial Hamburger Krankenhäuser	23
Annex I	26

Ergebnisse im Überblick

- Outsourcing-Tendenz der letzten Jahre wird nicht anhalten, die Auslagerungs-Prozesse sind weitgehend abgeschlossen.
- Nutzung externer Dienstleister bleibt konstant, während der Markt für neue externe Dienstleister schrumpft.
- Mehr als 20 Prozent des Gesamtumsatzes der an der Umfrage beteiligten Kliniken machen externe Dienstleistungen durchschnittlich aus.
- 55 externe Dienstleister beauftragt jede Hamburger Klinik im Durchschnitt.
- Fast 80 Prozent der externen Dienstleistungen für Kliniken kommen aus Hamburg und der Metropolregion.
- Gründe für den Zukauf externer Dienstleistungen sind die Konzentration auf Kernkompetenzen und Wirtschaftlichkeit.
- Preis und Qualität spielen bei der Auswahl die entscheidende Rolle.
- Wäschedienst und Gebäudereinigung sind die am häufigsten eingekauften Dienstleistungen, gefolgt von Steuer- und Finanzdienstleistungen sowie Laborleistungen und Pathologie.
- Die umsatzstärksten Segmente sind Gebäudedienstleistungen und Kantine, gefolgt von medizinnahen Dienstleistungen und dem Bereich Organisation, Verwaltung und Logistik.

1 Einleitung

Die Bedeutung der Krankenhäuser für den Standort Hamburg ist aus gesundheits- und arbeitsmarktpolitischer Sicht offenkundig. Doch welche Bedeutung haben externe Partner, also Dienstleister in Hamburg und der Metropolregion, für die Krankenhäuser und umgekehrt?

Viele Unternehmen erbringen Dienstleistungen für Krankenhäuser und sind so Teil ihrer Wertschöpfungskette. Wie hoch die Bedeutung der Krankenhäuser als Auftraggeber für die regionale Dienstleistungswirtschaft ist und wie stark diese miteinander vernetzt sind, darüber war bislang wenig bekannt.

Vor diesem Hintergrund haben die Hamburgische Krankenhausgesellschaft, die Handelskammer Hamburg und die Gesundheitswirtschaft Hamburg GmbH

im Frühjahr 2014 eine schriftliche Befragung unter den 55 Hamburger Kliniken durchgeführt. Ziel war es zum einen zu ermitteln, welchen Stellenwert externe Dienstleister für die Hamburger Krankenhäuser haben und damit umgekehrt, welche Bedeutung die Krankenhäuser für die Dienstleister in der Region jetzt und künftig haben.

Daran anknüpfend war es Ziel zu ermitteln, was die Zusammenarbeit hindert und was sie befördert. Für letzteres haben die Verfasser der Studie in zwei Workshops die Ergebnisse mit Vertretern aus Kliniken und Dienstleistungsbetrieben diskutiert.

An der Umfrage beteiligten sich 21 Kliniken. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 38,18 Prozent. Die Befragung erfolgte anonym.

2 Das Umfragepanel

Räumlicher Schwerpunkt: Hamburg

Von den Kliniken, die sich an der Befragung beteiligten, haben 20 ihren Hauptsitz in Hamburg und eine in der Metropolregion.

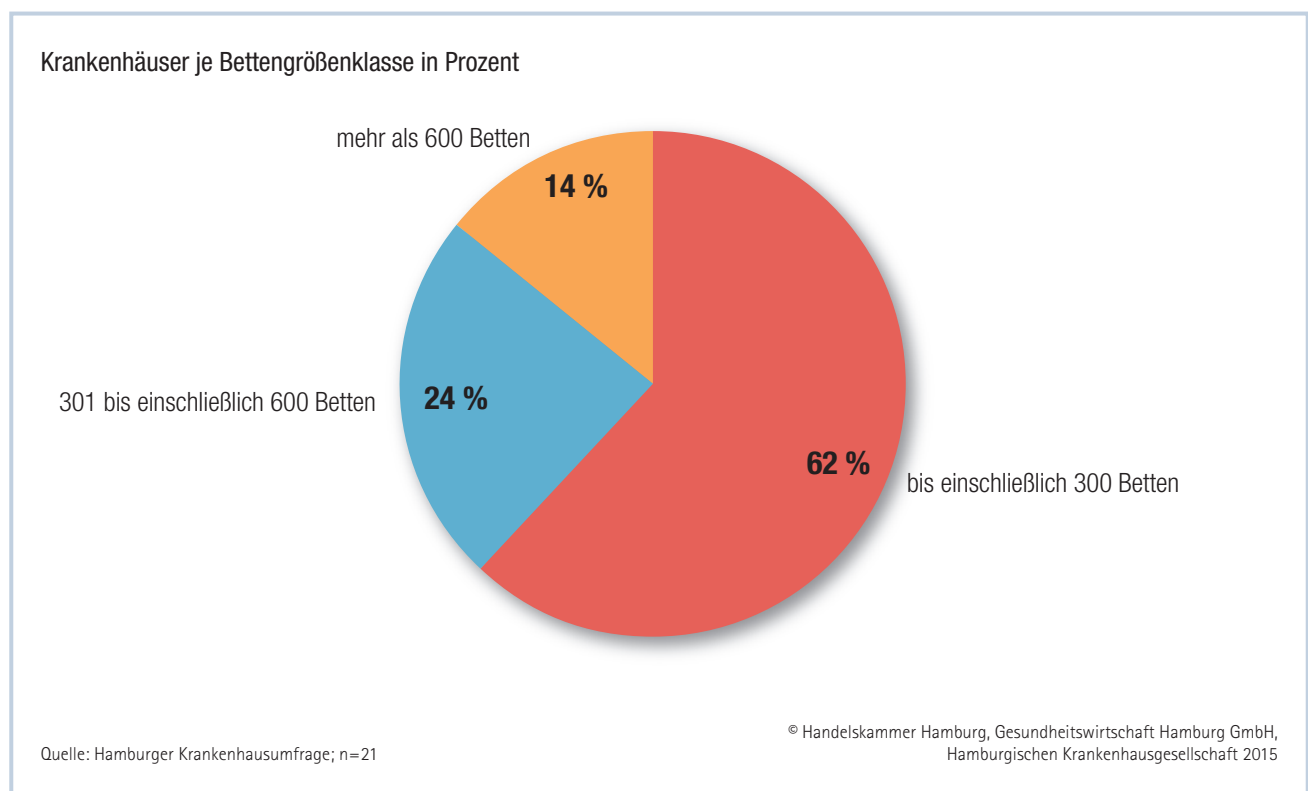
Mehrheit der Umfrageteilnehmer mit weniger als 300 Betten

Die Bettenanzahl liegt bei 62 Prozent der Umfrageteilnehmer bei unter 300 Betten. 24 Prozent liegen mit

301-600 Betten im mittleren Spektrum, 14 Prozent liegen im oberen bei über 600 Betten (Abbildung 1).

Befragt wurden 39 kleine und je 8 mittlere und große Kliniken, gemessen an der Bettenzahl. Im Verhältnis zu den befragten Kliniken sind die mittleren Kliniken in der Beteiligung mit 62,5 Prozent am besten repräsentiert, gefolgt von den großen Kliniken mit 37,5 Prozent. Schlusslicht bilden die kleineren Kliniken mit 33,3 Prozent, obwohl diese absolut mit 13 Rückmeldungen die größte Gruppe bilden.

Abbildung 1: Anzahl Betten (über alle Bereiche der Einrichtung – Krankenhaus, Pflegeeinrichtung etc.)



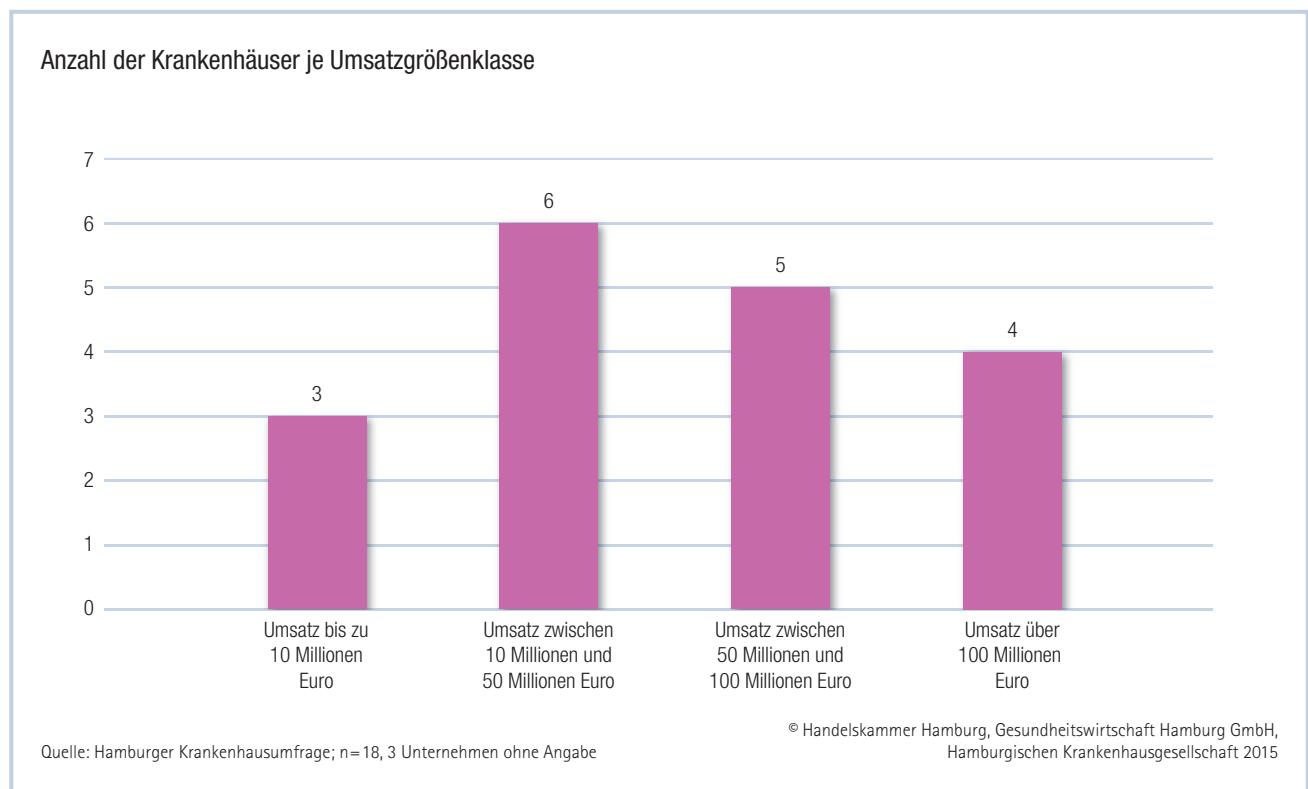
Gesamtumsatz 2012 durchschnittlich 53,5 Millionen Euro

Bei Einteilung in vier Größenklassen ergibt sich für die Umfrageteilnehmer eine Verteilung von 17 Prozent mit einem Gesamtumsatz in Höhe von unter 10 Millionen Euro, 33 Prozent mit einem Gesamtumsatz in Höhe von 10 bis 50 Millionen Euro, 28 Prozent mit einem

Gesamtumsatz i. H. v. 50 bis unter 100 Millionen Euro sowie 22 Prozent mit einem Umsatz, der diesen übersteigt (Abbildung 2).

Die Höhe des Gesamtumsatzes korreliert nicht mit der Anzahl der Betten, da hier vielmehr die tatsächlichen Fallzahlen ins Gewicht fallen.

Abbildung 2: Wie hoch ist Ihr Gesamtumsatz (2012)?



3 Externe Dienstleistungen

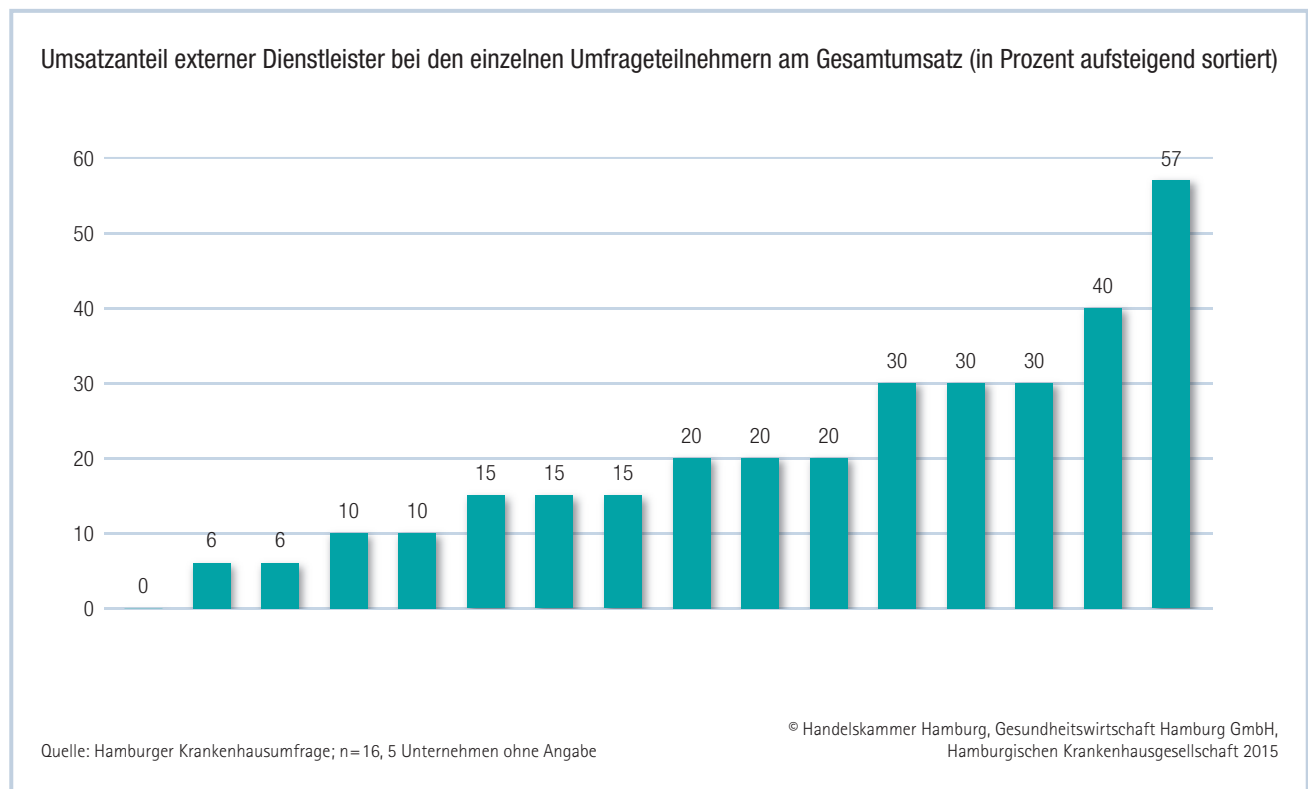
Externe Dienstleistungen machen mehr als 20 Prozent des Gesamtumsatzes aus

Der Anteil am Gesamtumsatz variiert stark zwischen 0 und 57 Prozent, unabhängig von der Anzahl der externen Dienstleister (Abbildung 3). Er liegt bei durchschnittlich 20,25 Prozent.

Die Kliniken, die diese Frage beantwortet haben, generierten 2012 einen dienstleistungsbezogenen Umsatz i. H. v. 162 Millionen Euro.

Unter Berücksichtigung der Tendenz zum Outsourcing (s. Abschnitt 4 der Umfrage) der vergangenen Jahre ist mit einem leichten Anstieg in 2013 und 2014 zu rechnen.

Abbildung 3: Wie hoch ist der Anteil externer Dienstleister am Gesamtumsatz (in Prozent)?



Anzahl externer Dienstleister variiert stark von Haus zu Haus

Die Anzahl externer Dienstleister liegt bei durchschnittlich 55 pro Haus und differiert stark (Abbildung 4).

Sie ist unabhängig von der Größe der Klinik, gemessen an Umsatz und Bettenzahl, und folgt individuellen Entscheidungen.

Dabei greift die Mehrzahl (71 Prozent) der an der Umfrage beteiligten Kliniken auf weniger als 50 externe Dienstleister zurück. 10 Prozent der Häuser geben an, für die Erbringung von Dienstleistungen 50 bis 100 Unternehmen zu beauftragen. 19 Prozent der an der Umfrage beteiligten Kliniken kooperieren mit mehr als 150 externen Dienstleistungsunternehmen (Abbildung 5). Dies lässt keine Rückschlüsse auf den Anteil am Gesamtumsatz zu.

Gros der Dienstleistungen stammt aus der Metropolregion

Die Umfrageteilnehmer beziehen ihre Dienstleistungen vorrangig aus Hamburg.

Betrachtet man Hamburg und die Metropolregion, so stammen durchschnittlich 76,53 Prozent der externen Dienstleistungen aus der Region.

Durchschnittlich 22 Prozent der Dienstleistungen kaufen die Kliniken außerhalb der Metropolregion ein.

Dienstleistungen aus dem Ausland haben mit < 1 Prozent keine große Bedeutung (Abbildung 6).

Abbildung 4: Wie hoch ist die Anzahl externer Dienstleister?

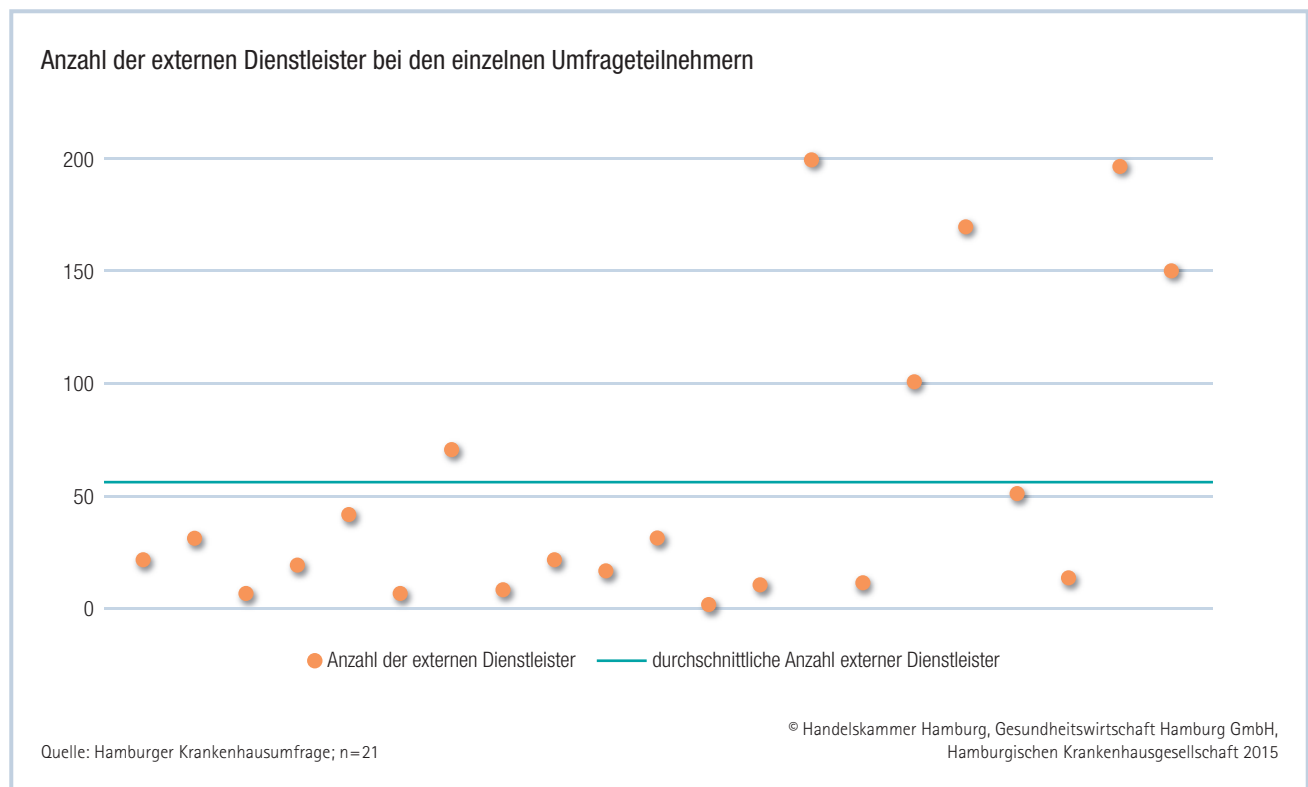


Abbildung 5: Wie hoch ist der prozentuale Anteil externer Dienstleister?

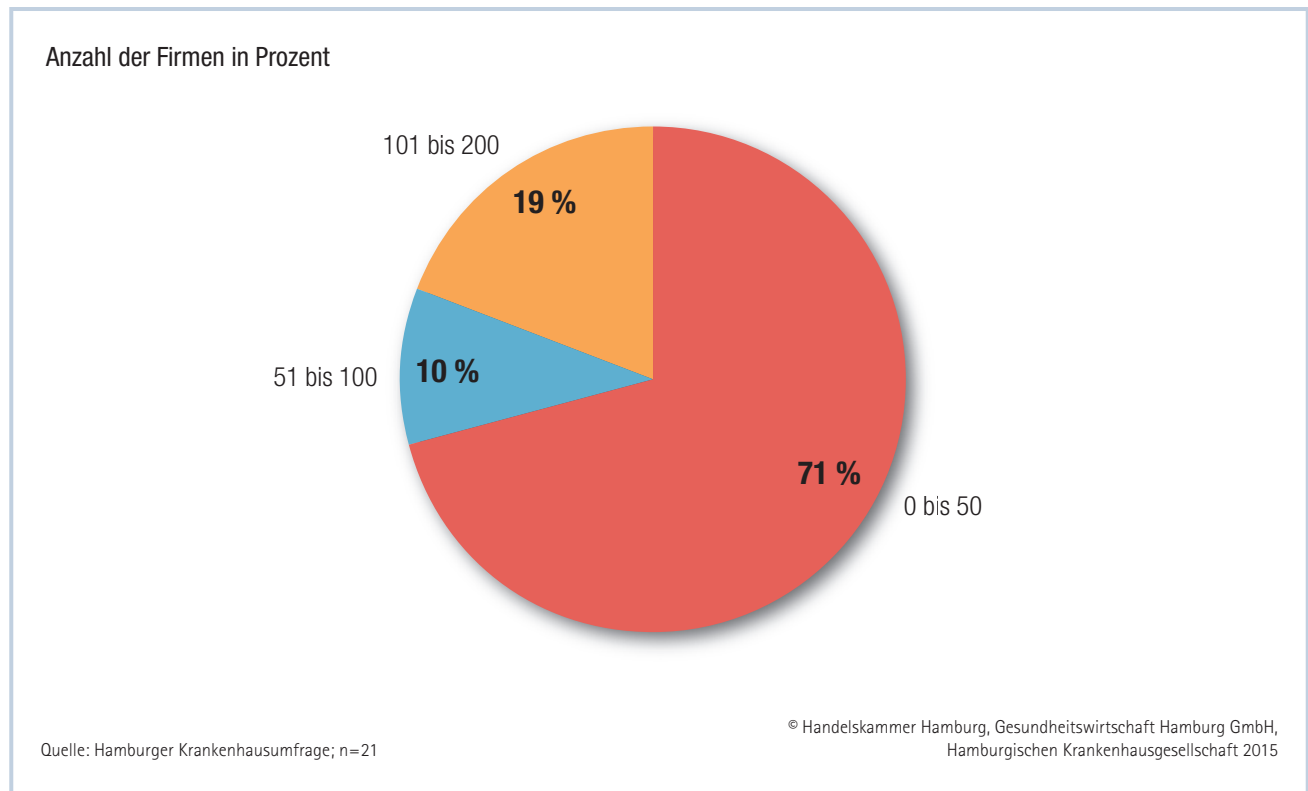


Abbildung 6: Schätzung: Unsere externen Dienstleistungs-Partner kommen zu ...

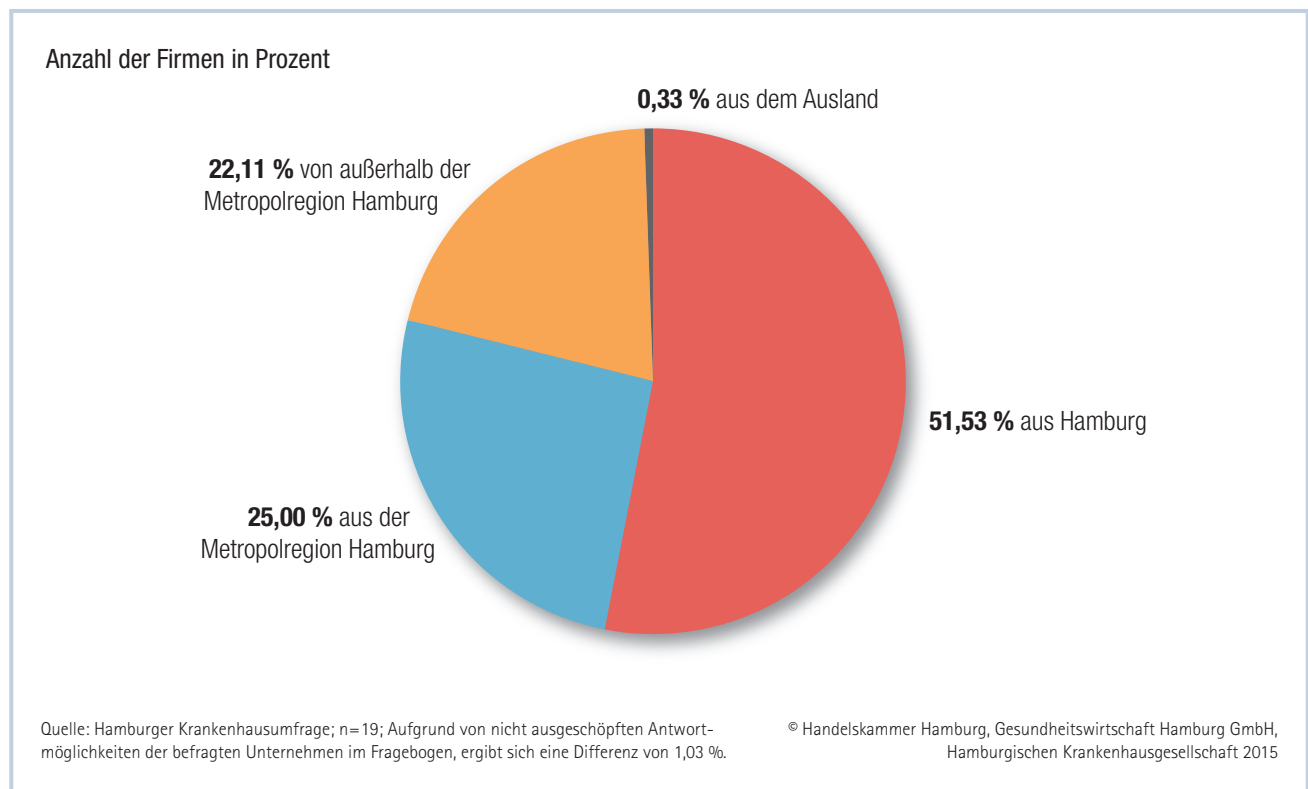
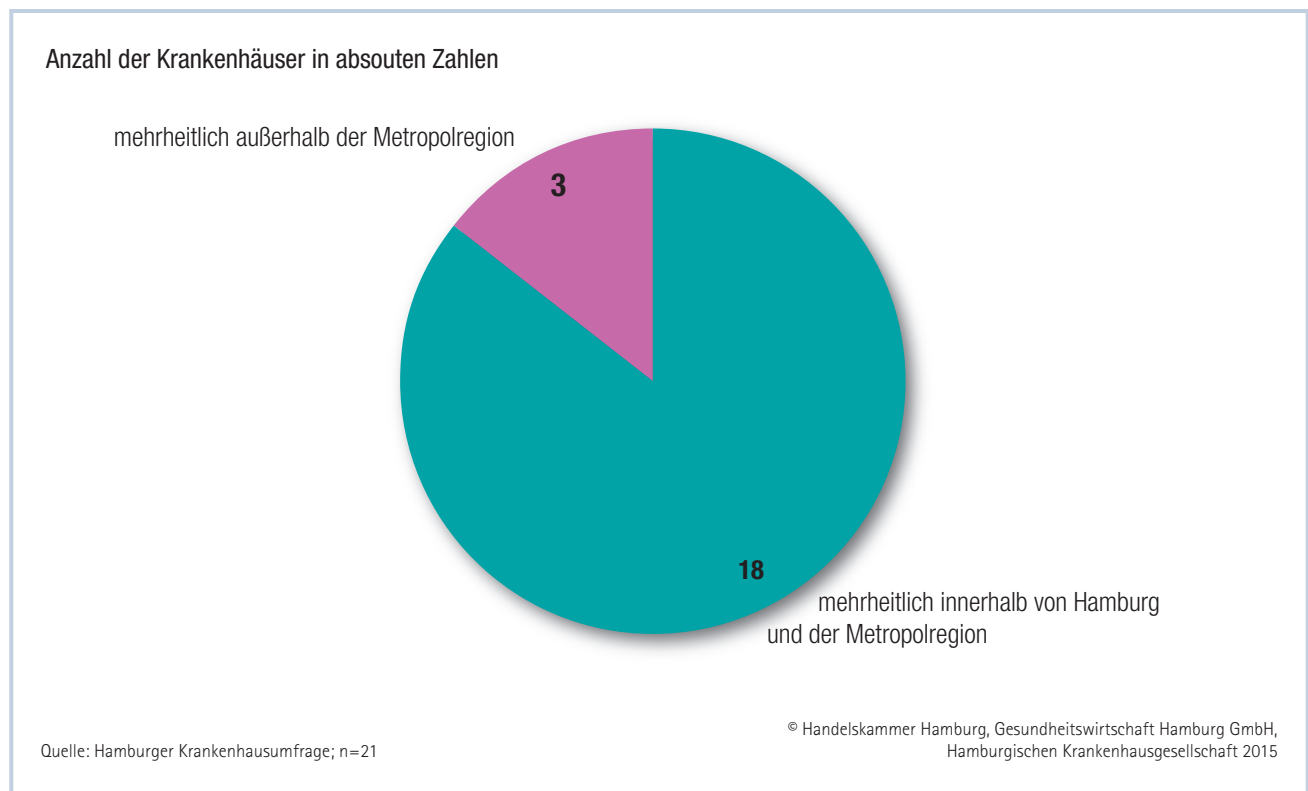


Abbildung 7: Bezug der Dienstleistungen aus Hamburg und der Metropolregion

Mehrheitlich beziehen 18 Häuser (85,71 Prozent) ihre Dienstleistungen in Hamburg und der Metropolregion (Abbildung 7). Die Inanspruchnahme von Dienstleistungen in Hamburg variiert dabei insgesamt stark zwischen 15 und 100 Prozent.

Ob Krankenhäuser schwerpunktmäßig auf Dienstleistungen aus Hamburg bzw. der Region zurückgreifen oder nicht, hängt nicht von der Größe des Unternehmens ab.

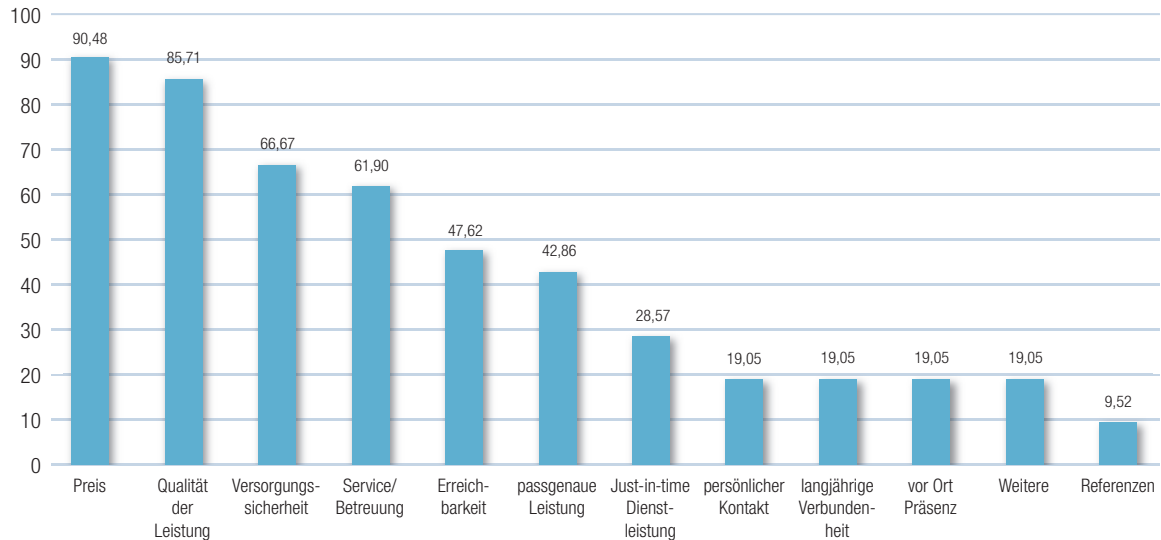
Preis und Qualität entscheiden über Auswahl

Für die Auswahl der Dienstleister spielen vorrangig Preis und Qualität der Dienstleistungen eine Rolle. 90,48 Prozent der Umfrageteilnehmer geben den Preis, 85,71 Prozent die Qualität als wichtige Auswahlkriterien an. Bei keinem Umfrageteilnehmer war nur ein einziges Kriterium ausschlaggebend, so dass für die Auswahl eines Dienstleisters nicht der Preis allein entscheidend ist.

Weitere Faktoren, die bei der Auswahl externer Dienstleistungen eine Rolle spielen sind Versorgungssicherheit (66,67 Prozent), Service/Betreuung (61,9 Prozent) und Erreichbarkeit (47,62 Prozent) (Abbildung 8).

Abbildung 8: Welche Kriterien sind für Sie bei der Auswahl der Dienstleister entscheidend?

Kriterien in Prozent (Mehrfachnennungen möglich)



Quelle: Hamburger Krankenhausumfrage; n=21

© Handelskammer Hamburg, Gesundheitswirtschaft Hamburg GmbH, Hamburgischen Krankenhausgesellschaft 2015

Auffällig ist, dass für die Krankenhäuser das Kriterium „Erreichbarkeit“ wichtiger ist als die Vor-Ort-Präsenz. Tatsache ist jedoch, dass die Mehrheit der Krankenhäuser auf Dienstleister aus Hamburg und der Metropolregion zurückgreift, auch wenn dies nicht das entscheidende Kriterium ist.

Besondere Hinweise gaben einige Umfrageteilnehmer auf die Bedeutung der Konzernzugehörigkeit von Tochtergesellschaften: 14,29 Prozent der Kliniken nannten dieses Auswahlkriterium unter „Weitere“. Denkbare Motive für die Ausgründung sind unter anderem Kostengründe, der Wunsch nach Einflussnahme auf den externen Dienstleister, Qualitätsaspekte und ein möglicher Eintritt in den Drittmarkt.

Da dieser Aspekt nicht explizit abgefragt wurde, ist anzunehmen, dass die ausgewiesene Quote unter der realen liegt und keine repräsentativen Rückschlüsse zulässt.

STATEMENT

Prof. Dr.
Fokko ter Haseborg,
Vorstandsvorsitzender
des Albertinen-
Diakoniewerks e. V.

Als Vorstandsvorsitzender des größten konfessionellen Klinikträgers in Hamburg ist für mich die Erreichbarkeit ein wesentliches Kriterium für die Auswahl eines Dienstleisters. Aufträge fallen häufig auch kurzfristig an, so dass die Arbeitsprozesse unkompliziert und schnell koordiniert werden müssen. Dabei ist die telefonische Erreichbarkeit wichtiger als die räumliche.

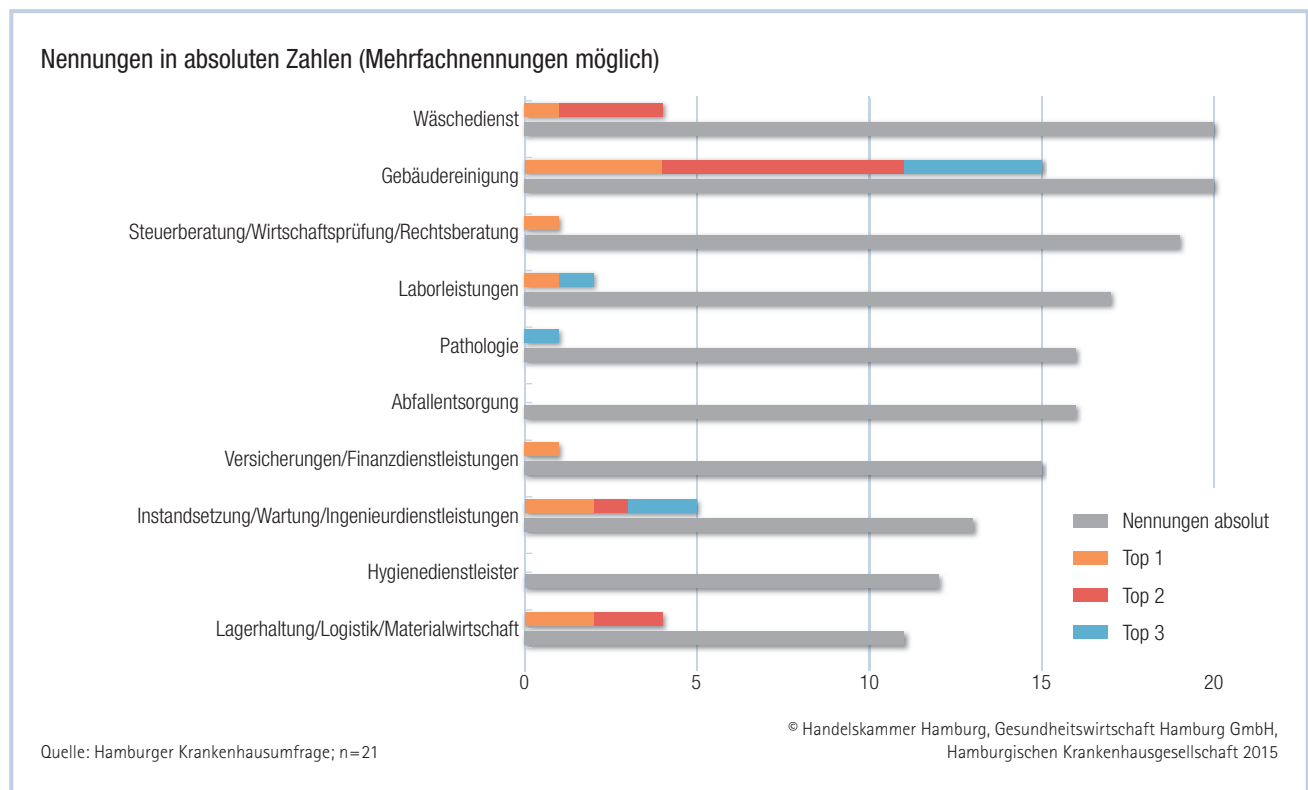
Wäschedienst, Gebäudereinigung sowie die Gruppe der Steuer- und Finanzdienstleistungen werden am häufigsten extern bezogen

Am häufigsten beziehen die befragten Krankenhäuser die Leistungen Wäschedienst und Gebäudereinigung (20 Nennungen, 95 Prozent).

Steuer- und Finanzwesen haben ebenfalls einen hohen Stellenwert. Dazu zählen unter anderem Steuerberatung, Wirtschaftsprüfung, Rechtsberatung sowie Versicherungen und Finanzdienstleistungen.

Ebenfalls weit oben liegen Laborleistungen und Pathologie (Abbildung 9). Diese Dienstleistungen fragen sowohl kleine als auch mittlere und große Krankenhäuser am häufigsten nach.

Abbildung 9: Welche Dienstleistungen hat Ihr Krankenhaus an externe Partner vergeben?
Welche externen Dienstleistungen machen den höchsten Umsatz aus (Top 3)?

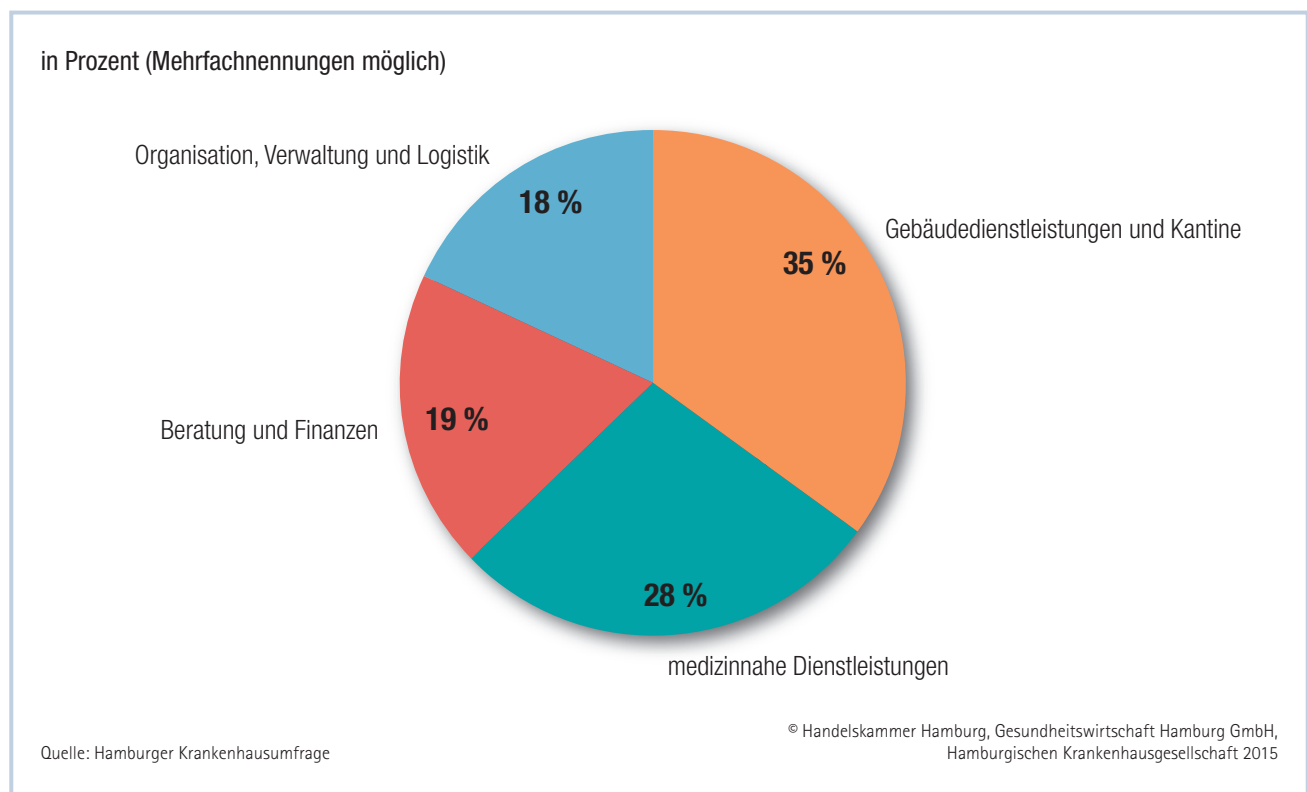


Die umsatzstärksten Segmente sind Gebäudedienstleistungen und Kantine

Bei Betrachtung der Umsatzstärke einzelner Dienstleistungsarten rückt neben der Gebäudereinigung und Instandsetzung/Wartung/Ingenieurdienstleistungen vor allem Kantinendienst/Catering in den Vordergrund. Übernehmen den Kantinendienst/Catering externe Dienstleister, befindet er sich mit hoher Wahrscheinlichkeit (70 Prozent) in der Top 3 der Klinik bezogen auf die Umsatzstärke. Auch medizintechnische sowie ärztliche/pflegerische (Personal-) Dienstleistungen sind von hoher Bedeutung.

Die genannten externen Dienstleistungsarten lassen sich in vier Gruppen klassifizieren: 1. Gebäudedienstleistungen und Kantine,¹ 2. Beratung und Finanzen,² 3. medizinnahen Dienstleistungen³ und 4. Organisation, Verwaltung und Logistik.⁴ Gemessen an der Häufigkeit der Nennungen kommt der Gruppe der Gebäudedienstleistungen und Kantine die größte Bedeutung zu (35 Prozent), gefolgt von den medizinnahen Dienstleistungen (28 Prozent). Die Gruppen Beratung und Finanzen sowie Organisation, Verwaltung und Logistik liegen etwa gleich auf und machen jeweils knapp 1/5 der extern vergebenen Dienstleistungen aus (Abbildung 10).

Abbildung 10: Externe Dienstleistungen nach Sektoren (Nennungen absolut)



¹ Wäschedienst, Gebäudereinigung, Abfallentsorgung, Instandsetzung/Wartung/Ingenieurdienstleistungen, Energiedienstleistungen, Kantinendienst/Catering, Telekommunikation, Hausmeisterservice und Objektbetreuung

² Laborleistungen, Pathologie, ärztliche/pflegerische Personaldienstleistungen, medizintechnische Dienstleistungen, allg. Personaldienstleistungen/Personalberatung, OP-Management, Hygieneservice, Desinfektions- und Sterilisationsdienstleister, Transport und Sonderverkehre

³ Steuerberatung/Wirtschaftsprüfung/Rechtsberatung, Versicherungen/Finanzdienstleistungen, IT-Beratung/Softwareentwicklung/IT-Installation, Unternehmensberatungen, Marketing/PR/Marktforschung

⁴ Arbeitsschutz, Betriebliches Gesundheitsmanagement, Mitarbeiterqualifizierung, Qualitätssicherung und -kontrolle, Buchhaltung und Controlling, Vermögens- und Immobilienverwaltung, Fremdsprachendienste, Call-Center-Hotline, Lagerhaltung/Logistik/Materialwirtschaft

Werden ausschließlich diejenigen Dienstleistungen betrachtet, die sich unter den Top 3 der umsatzstärksten befinden, dann rückt die Gruppe der Gebäudedienstleistungen und Kantine noch deutlicher an erste Stelle (von 35 Prozent auf 65 Prozent der Nennungen), wohingegen die Gruppe der medizinnahen Dienstleistungen von der zweiten an die letzte Stelle rücken (von 28 Prozent auf 6 Prozent; Abbildung 11).

Die Kliniken tragen folglich auch dazu bei, dass sich bestimmte Segmente weiterentwickeln, indem bestimmte Dienstleistungsangebote nachgefragt und definiert werden.

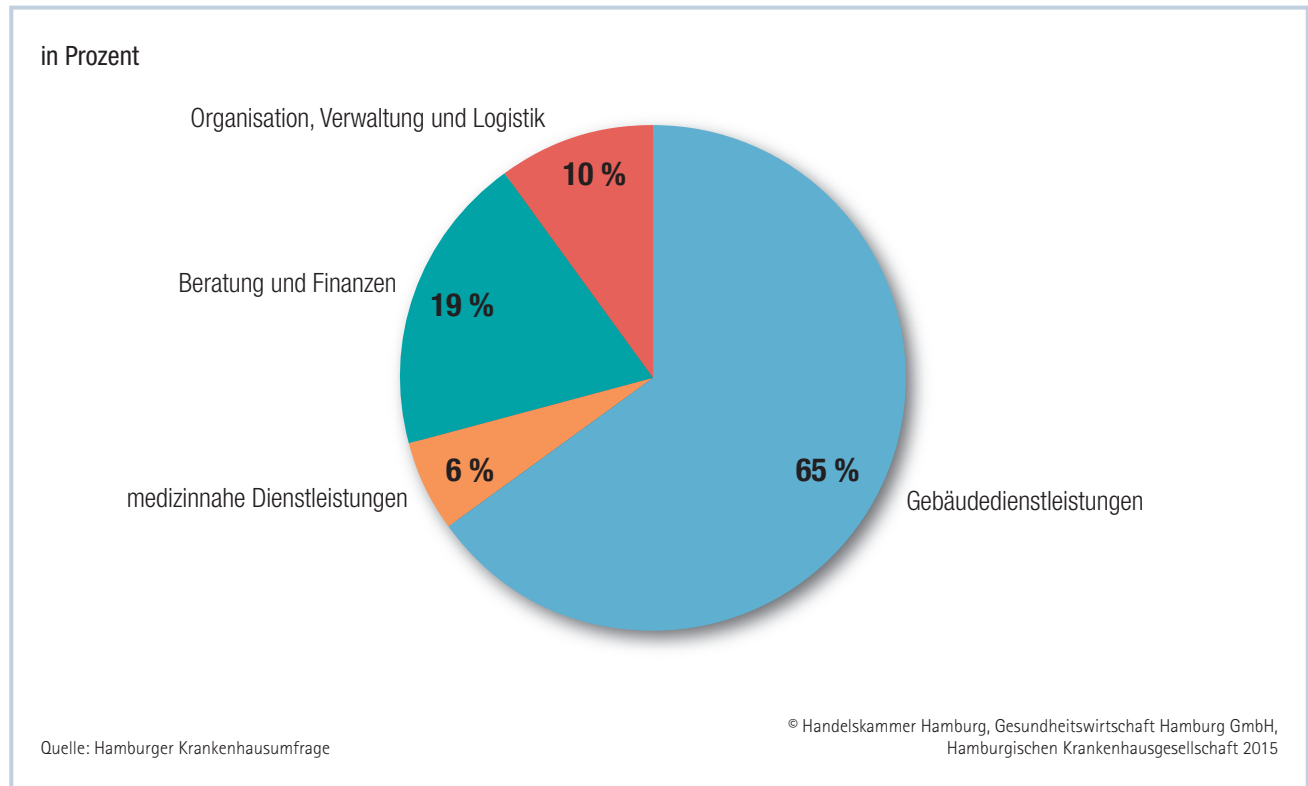
STATEMENT



*Dr. Ulrich Knopp,
Geschäftsführer
Schön Klinik
Hamburg Eilbek*

Das Potenzial für die Vergabe an externe Auftragnehmer liegt durchaus noch höher. Eine Barriere bei der Beauftragung von Dienstleistern stellt jedoch die anfallende Umsatzsteuer dar. Es fehlen oft Angebote, die diesen steuerlichen Nachteil durch Preis und Leistung ausgleichen.

Abbildung 11: Externe Dienstleistungen nach Sektoren (Top 3 nach Umsatz)



4 In- und Outsourcing von Dienstleistungen

Jedes 3. Krankenhaus setzte in der Vergangenheit auf Outsourcing ...

Für externe Dienstleistungsunternehmen war in den letzten fünf Jahren ein guter Markt. Die Kliniken haben Dienstleistungen vermehrt an externe Unternehmen gegeben (33 Prozent), bei einem Saldo von 27 Punkten. (Abbildung 12).

Bei externen Unternehmen handelt es sich sowohl um Tochterunternehmen als auch um Dritte. Daraus lässt sich eine Unschärfe in Bezug auf die Bewertung der Prozesse als In- oder Outsourcing ableiten. Eine Vergabe an Tochterunternehmen wird möglicherweise als Outsourcing, ein Wechsel von einem Drittanbieter zu einem Tochterunternehmen ggf. als Insourcing betrachtet.

Abbildung 12: In den letzten fünf Jahren betrieb Ihr Unternehmen in Bezug auf Dienstleistungen eher ...

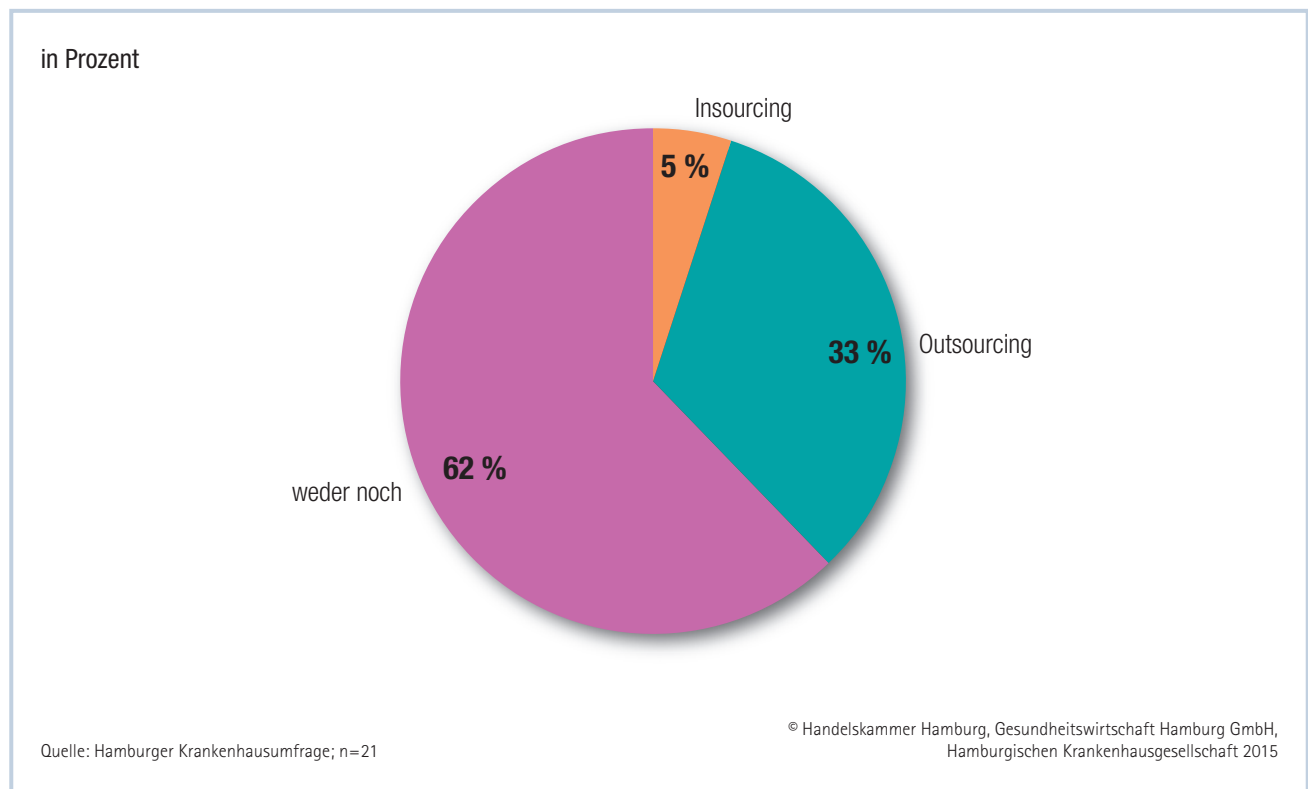
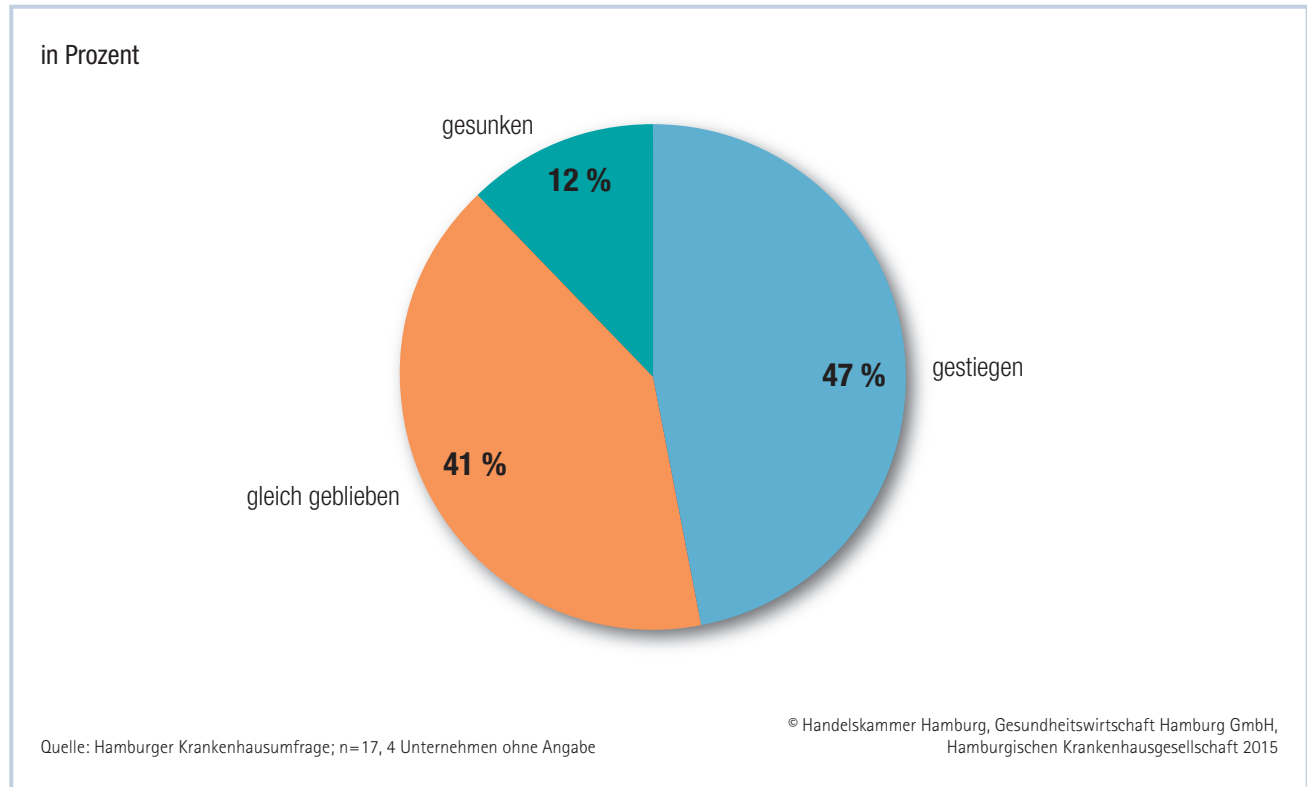


Abbildung 13: Schätzung – Wie hat sich der Umsatzanteil der Kunden aus diesen Dienstleistungsbereichen in den letzten fünf Jahren verändert?



Der Umsatzanteil der externen Dienstleister ist in dem Betrachtungszeitraum im Verhältnis überproportional gestiegen (47 Prozent, Abbildung 13).

... die Outsourcing-Prozesse scheinen zukünftig nahezu abgeschlossen

Mit einem Saldo von 9 Punkten erwarten Unternehmen im Vergleich zu den Vorjahren eher, Dienstleistungen wieder in das Unternehmen zu integrieren (Insourcing 19 Prozent, Abbildung 14). Eine mögliche Erklärung ist, dass die Aufträge von Drittfirmen an Tochterunternehmen gegeben werden, ein Vorgang, den die Unternehmen aus ihrer Sicht als Insourcing bewerten. Demgegenüber stehen 10 Prozent der Umfrageteilnehmer, die vermehrt auf Outsourcing setzen.

Die Outsourcing-Prozesse scheinen in der Gesamtschau weitgehend abgeschlossen. Die Tendenz, die vorhandenen Strukturen beizubehalten, festigt sich:

71 Prozent der Umfrageteilnehmer geben an, weder Out- noch Insourcing zu planen.

Insbesondere die an der Umfrage beteiligten Kliniken mit hoher Bettenzahl planen keine Veränderung. Die Nutzung von externen Dienstleistungen bleibt also auf hohem Niveau konstant, wenngleich der Markt für neue Anbieter enger werden dürfte.

Umsatzprognose für Steigerung externer Dienstleistungen schwächt sich ab

In den nächsten fünf Jahren rechnen nur noch 28 Prozent der Umfrageteilnehmer damit, dass der Anteil externer Dienstleister an ihrem Umsatz steigen wird (Abbildung 15). Gemessen an der erwarteten Entwicklung im Bereich In- und Outsourcing deutet dies im Vergleich zu den Vorjahren auf eine gebremste Dynamik in der Umsatzentwicklung hin.

Abbildung 14: Für die nächsten fünf Jahre tendiert Ihr Unternehmen in Bezug auf Dienstleistungen eher zu ...

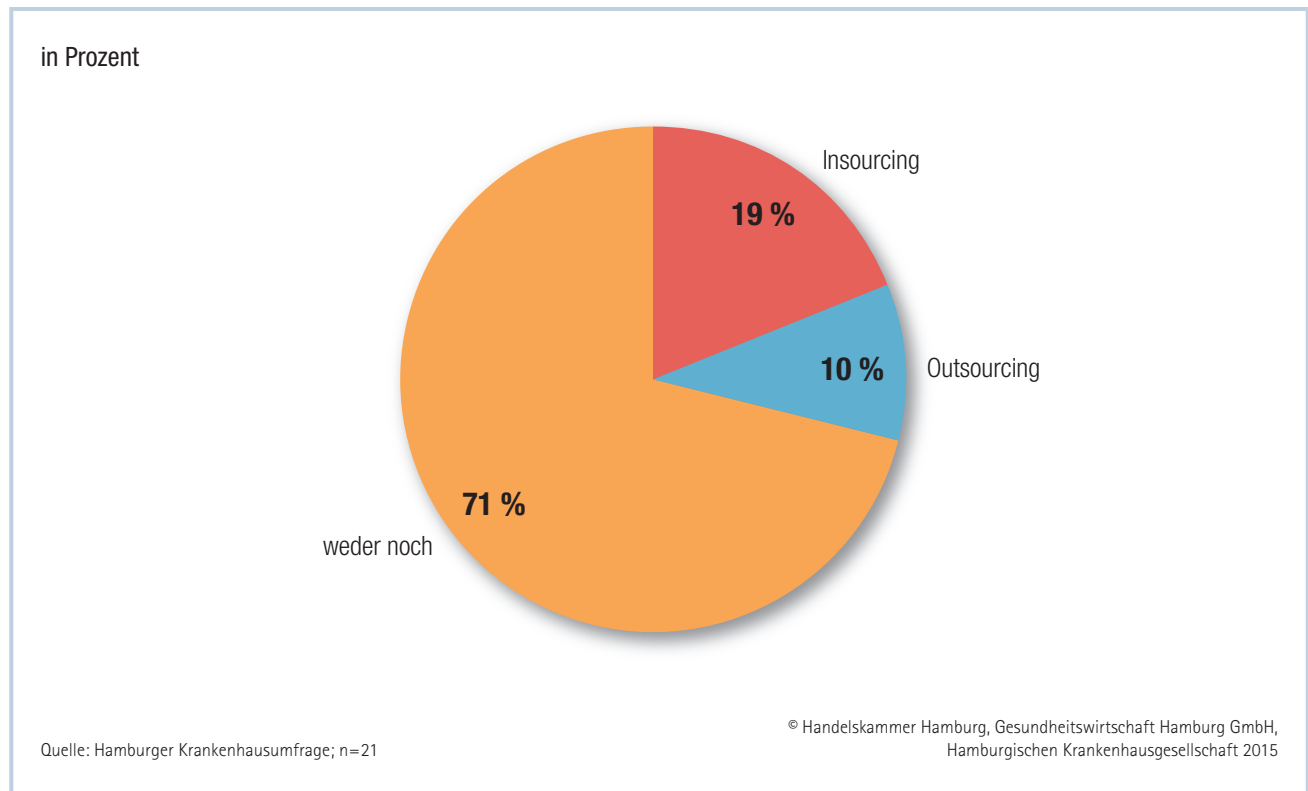
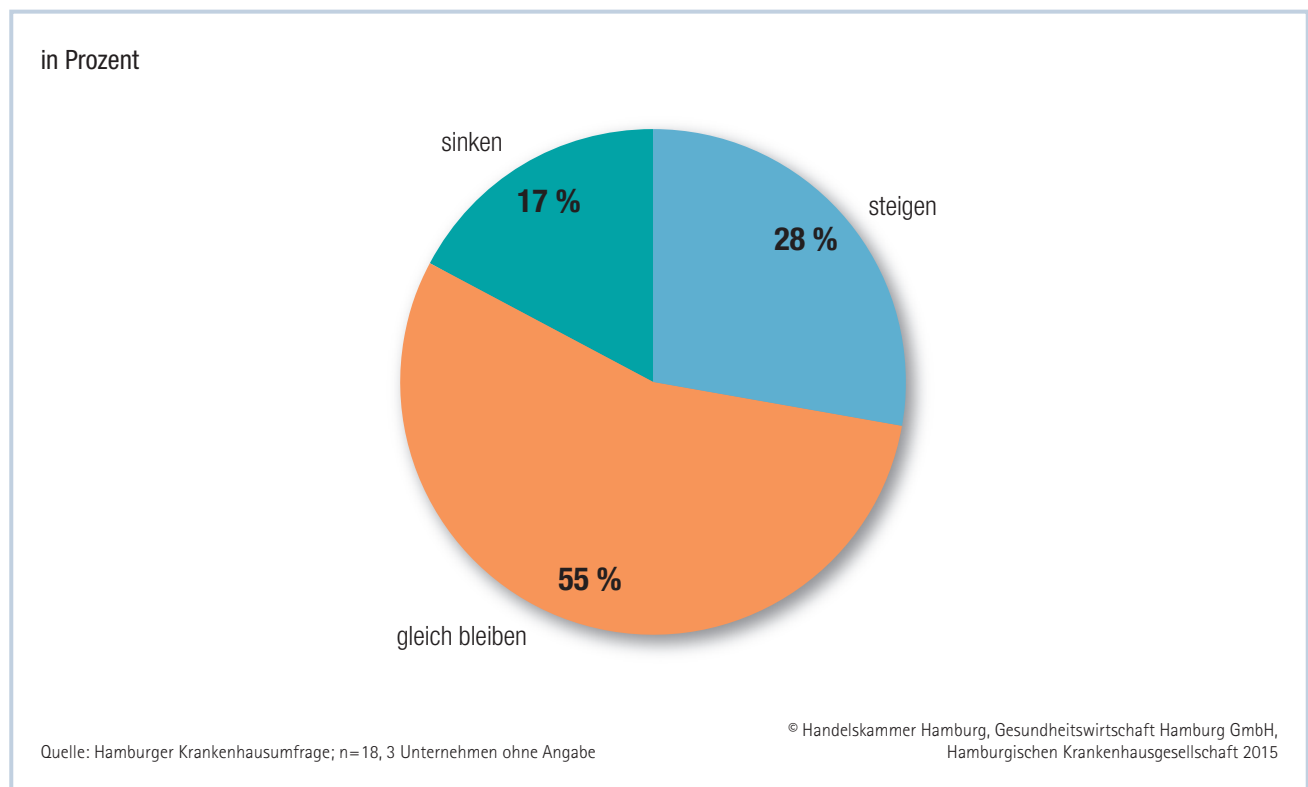


Abbildung 15: Schätzung – Welche Veränderungen der Umsatzanteile der Kunden aus diesen Dienstleistungsbereichen erwarten Sie in den nächsten fünf Jahren?



Der Markt wird damit für die externen Dienstleister insgesamt herausfordernder. Die „Quick wins“ scheinen in der Vergangenheit realisiert, so dass sich der Dienstleistungsmarkt in einem Anpassungsprozess befindet. Neue Segmente haben Chancen, Angebote zu entwickeln und sich auf dem Markt zu platzieren, sofern diese den Anforderungen der Kliniken in Bezug auf Preis und Qualität entsprechen.

Unter Berücksichtigung der Steuergesetzgebung müssen von externen Dienstleistern dabei die Vorteile der Tochterunternehmen in Bezug auf Kostenersparnis aufgewogen werden.

Der Umsatz dürfte sich insgesamt auf dem aktuellen Niveau bewegen.

Hamburger Krankenhäuser konzentrieren sich auf ihre Kernkompetenzen

Die Konzentration auf Kernkompetenzen nennen 81 Prozent der Umfrageteilnehmer als den wesentlichen Grund für den Einkauf von Dienstleistungen (Abbildung 16). Dieses Ergebnis ist unabhängig von der Größe des Unternehmens nach Bettenanzahl und Umsatzgröße.

Der zweitwichtigste Grund für den Bezug externer Leistungen sind die Kosten: Für 71 Prozent ist eine interne Bereitstellung teurer als eine externe.

Dies entspricht dem bundesweiten Trend, sich zu spezialisieren, um qualitativ hochwertige Versorgung anbieten zu können, und gleichzeitig dem Druck der Wirtschaftlichkeit nachzugeben und Kosteneinsparungen vorzunehmen.

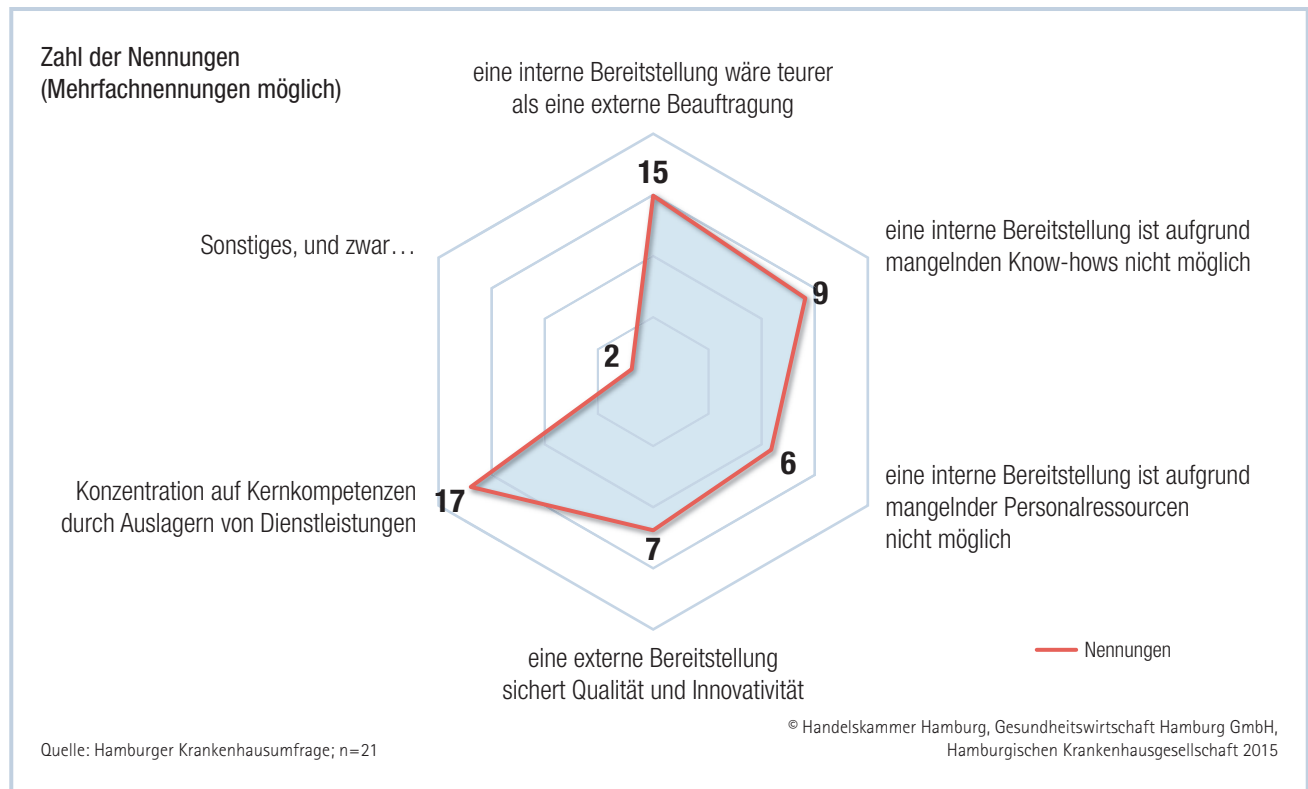
STATEMENT



*Dr. Christoph Mahnke,
Mitglied der
Geschäftsführung
Asklepios Kliniken
Hamburg GmbH*

Durch den Einkauf von Dienstleistungen stärken Hamburger Krankenhäuser die Gesundheitsmetropole Hamburg. Sie schaffen krisensichere Arbeitsplätze auch außerhalb des Krankenhauses und tragen wesentlich dazu bei, dass Hamburg für die Beschäftigten attraktiv ist.

Abbildung 16: Die ausschlaggebenden Gründe Ihres Unternehmens für den Einkauf von Dienstleistungen sind ...



5 Fazit

- Die Krankenhäuser sind ein Anker der Hamburger Dienstleistungswirtschaft.
- Fast 80 Prozent der Krankenhäuser beziehen ihre Dienstleistungen überwiegend in Hamburg und der Metropolregion.
- Die nachgefragtesten Dienstleistungsgruppen sind Wäschedienst, Gebäudereinigung, Steuer- und Finanzdienstleistungen sowie Laborleistungen und Pathologie.
- Den höchsten Umsatz mit externen Dienstleistungen verzeichnen die Krankenhäuser bei Gebäudedienstleistungen und Kantine, gefolgt von medizinnahen Dienstleistungen und dem Bereich Organisation, Verwaltung und Logistik.
- Der Umsatz mit externen Dienstleistungen bewegt sich insgesamt auf einem hohen Niveau, wenngleich die Tendenz zu Outsourcing der vergangenen 5 Jahre nicht anzuhalten scheint.
- Für die Auslagerung von Dienstleistung spielen Kosten-Nutzen-Erwägungen die wesentliche Rolle.

6 Weiterführende Fragestellung

Die Krankenhäuser haben eine hohe Bedeutung für die Hamburger Dienstleistungswirtschaft in Bezug auf den Umsatz und die Entwicklung bestimmter Segmente. In dieser Umfrage unberücksichtigt blieben darüber hinausgehende Aspekte wie die Investitionstätigkeit – unter Einbezug der Branchen Bau und Handel – sowie die Steuer- und Beschäftigungswirkung und die Besucherströme (Tourismus). Eine Ausweitung der Befragung auf andere Branchen wäre mittelfristig zielführend, um die Gesamtbedeutung der Gesundheitswirtschaft umfassend abzubilden.

Wünschenswert ist eine Wiederholung der vorliegenden Befragung hinsichtlich des Stellenwerts externer Dienstleister, um die prognostizierte Entwicklung und aufgestellten Thesen auf Grundlage einer Datenbasis zu überprüfen.

Herausgeber



Die Handelskammer Hamburg ist seit 1665 die Selbstverwaltung der gewerblichen Hamburger Wirtschaft. Sie vertritt die Interessen von etwa 150 000 Unternehmen gegenüber Politik und Verwaltung, ist kundenorientierter Dienstleister für ihre Mitgliedsunternehmen und unabhängiger Anwalt des Marktes. Die Handelskammer Hamburg sorgt für Wettbewerb und Fair Play in der Wirtschaft und schlichtet Streitigkeiten außergerichtlich.



Die Gesundheitswirtschaft Hamburg GmbH (GWHH) initiiert und koordiniert Aktivitäten des Hamburger Gesundheitsclusters. Durch Austausch und Zusammenarbeit von Forschung und Lehre, Wirtschaft und Politik, Vereinen und Interessenverbänden fördert sie nachhaltige Geschäftsmodelle und Innovationen, die eine vorbildliche Gesundheitsversorgung ermöglichen. Die GWHH ist eine gemeinsame Tochter der Freien und Hansestadt Hamburg und der Handelskammer Hamburg.



Die Hamburgische Krankenhausgesellschaft (HKG) ist der Dachverband der Krankenhausträger und ihrer Spitzenverbände in Hamburg. Sie vertritt die gemeinsamen Interessen von 36 privaten, freigemeinnützigen und öffentlichen Krankenhäusern in und um Hamburg. Die HKG steht für wachstumsfördernde und innovationsfreundliche Rahmenbedingungen. Sie setzt sich für innovative Versorgungsmodelle und systemische Erneuerung im Gesundheitswesen ein.

Umfrage der Hamburgischen Krankenhausgesellschaft und der Gesundheitswirtschaft Hamburg GmbH zum Wertschöpfungspotenzial Hamburger Krankenhäuser

Fragebogen

1. Allgemeine Angaben zum eigenen Unternehmen

Hauptsitz ☐ in Hamburg ☐ Metropolregion Hamburg

Anzahl Betten (über alle Bereiche Ihrer Einrichtung – Krankenhaus, Pflegeeinrichtung etc.):

☐ < 300 ☐ 301 – 600 ☐ > 601

2. Wie hoch ist Ihr Gesamtumsatz (2012): _____

3. Wie hoch ist die Anzahl externer Dienstleister (Anzahl Firmen): _____

4. Wie hoch ist der Anteil externer Dienstleister am Gesamtumsatz (geschätzt in Prozent): _____

5. Schätzung: Unsere externen Dienstleistungs-Partner kommen zu x Prozent

☐ aus Hamburg _____ Prozent ☐ aus der Metropolregion Hamburg _____ Prozent

☐ von außerhalb der Metropolregion _____ Prozent ☐ aus dem Ausland _____ Prozent

6. Welche Kriterien sind für Sie bei der Auswahl der Dienstleister entscheidend?

(Mehrfachnennungen möglich)

- | | | |
|--|---|--|
| ☐ Preis | ☐ Service/Betreuung | ☐ Qualität der Leistung |
| ☐ Erreichbarkeit | ☐ Passgenaue Leistung | ☐ Just-in-time-Dienstleistung |
| ☐ Versorgungssicherheit | ☐ Persönlicher Kontakt | ☐ langjährige Verbundenheit |
| ☐ vor Ort Präsenz | ☐ Referenzen | |
| ☐ Weitere, und zwar | | |

7. Welche Dienstleistungen hat Ihr Krankenhaus an externe Partner vergeben? (bitte links ankreuzen, Mehrfachnennung möglich)	Welche externen Dienstleistungen machen den höchsten Umsatz aus? (bitte die Top 3 in numerischer Reihenfolge 1 bis 3 eintragen)
☐ Versicherungen/Finanzdienstleistungen	
☐ Vermögens- und Immobilienverwaltung	
☐ Buchhaltung und Controlling	
☐ Qualitätssicherung und -kontrolle	
☐ Marketing/PR/Marktforschung	
☐ Steuerberatung/Wirtschaftsprüfung/Rechtsberatung	
☐ IT-Beratung/Softwareentwicklung/IT-Installation	
☐ Unternehmensberatungen	
☐ Mitarbeiterqualifizierung	
☐ allgemeine Personaldienstleistungen/Personalberatung	
☐ ärztliche/pflegerische Personaldienstleistungen	
☐ Arbeitsschutz	
☐ Betriebliches Gesundheitsmanagement	
☐ OP-Management	
☐ Medizintechnische Dienstleistungen	
☐ Hygienedienstleistungen	
☐ Desinfektions- und Sterilisationsdienstleistungen	
☐ Laborleistungen	
☐ Pathologie	
☐ Instandsetzung/Wartung/Ingenieurdienstleistungen	
☐ Hausmeisterservice und Objektbetreuung	
☐ Gebäudereinigung	
☐ Energiedienstleistungen	
☐ Abfallentsorgung	
☐ Lagerhaltung/Logistik/Materialwirtschaft	
☐ Wäschedienst	
☐ Kantinendienste/Catering	
☐ Transport und Sonderverkehre	
☐ Fremdsprachendienste	
☐ Telekommunikation	
☐ Call-Center-Hotline	
☐ Sonstiges, und zwar	

8. In den letzten fünf Jahren betrieb Ihr Unternehmen in Bezug auf Dienstleistungen eher

- ☐ Insourcing (Einbringen ins Unternehmen) ☐ Outsourcing (Auslagern) ☐ weder noch

9. Schätzung: Wie hat sich der Umsatzanteil der Kunden aus diesen Dienstleistungsbereichen in den letzten fünf Jahren verändert?

- ☐ gestiegen (um _____ Prozent) ☐ gleich geblieben ☐ gesunken (um _____ Prozent)

10. Für die nächsten fünf Jahre tendiert Ihr Unternehmen in Bezug auf Dienstleistungen eher zu

- ☐ Insourcing (Einbringen ins Unternehmen) ☐ Outsourcing (Auslagern) ☐ weder noch

11. Schätzung: Welche Veränderungen der Umsatzanteile der Kunden aus diesen Dienstleistungsbereichen erwarten Sie in den nächsten fünf Jahren?

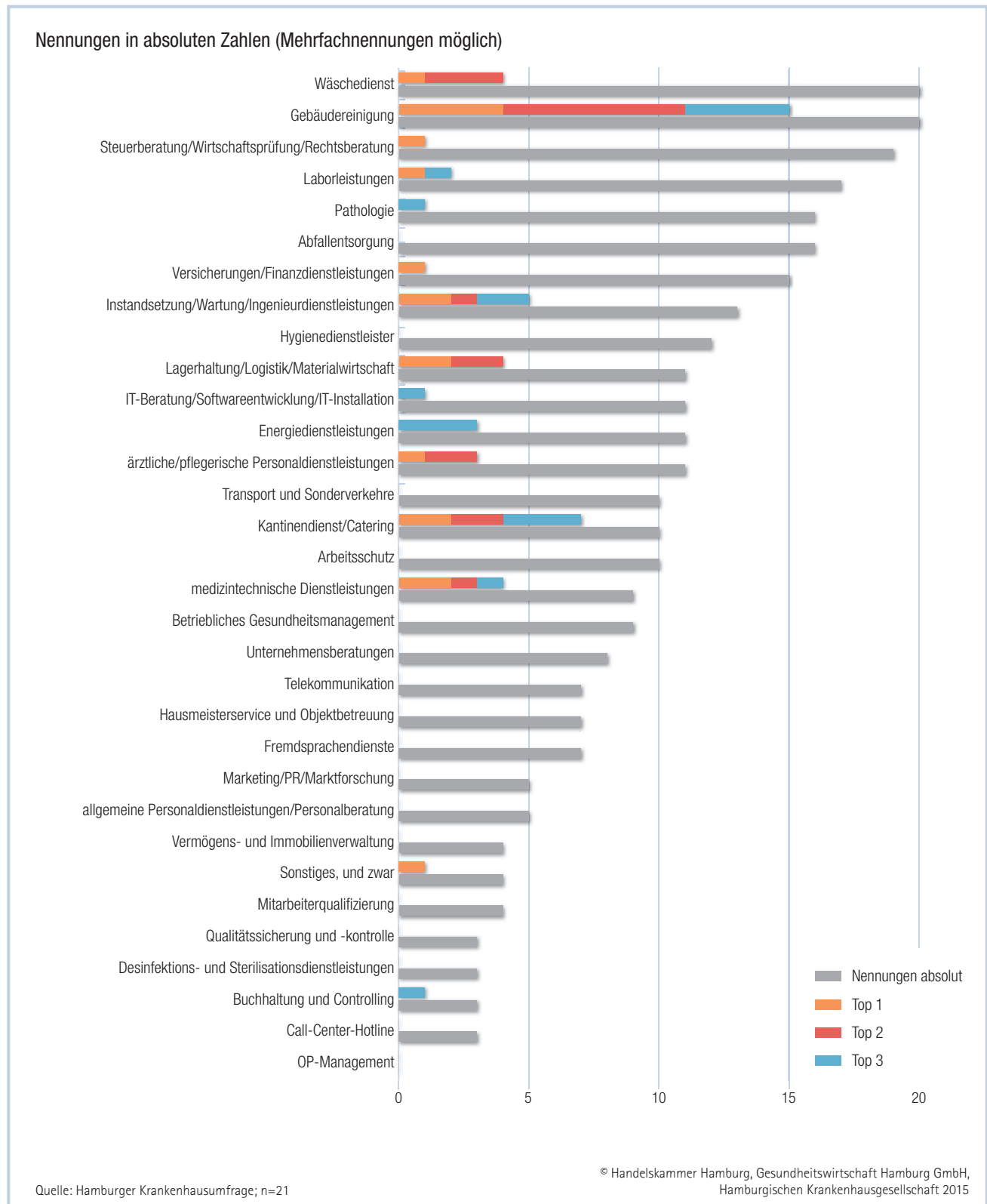
- ☐ steigen (um _____ Prozent) ☐ gleich bleiben ☐ sinken (um _____ Prozent)

12. Die ausschlaggebenden Gründe Ihres Unternehmens für den Einkauf von Dienstleistungen sind (Mehrfachnennungen möglich)

- ☐ eine interne Bereitstellung wäre teurer als eine externe Beauftragung
- ☐ eine interne Bereitstellung ist aufgrund mangelnden Know-hows nicht möglich
- ☐ eine interne Bereitstellung ist aufgrund mangelnder Personalressourcen nicht möglich
- ☐ eine externe Bereitstellung sichert Qualität und Innovativität
- ☐ Konzentration auf Kernkompetenzen durch Auslagern von Dienstleistungen
- ☐ Sonstiges, und zwar

Annex I

**Abbildung 17: Welche Dienstleistungen hat Ihr Krankenhaus an externe Partner vergeben?
Welche externen Dienstleister machen den höchsten Umsatz aus (Top 3)?**



Weitere Informationen und die Broschüre zum Download finden Sie im Netz.

