

M. Christine Klöber  
Ralf Klöber

# Erfolg ist planbar

Qualitätsmanagement  
für hauswirtschaftliche  
Führungskräfte



Empfohlen vom  
Berufsverband  
Hauswirtschaft e.V.

**rhw**  
**profi**



M. Christine Klöber  
Ralf Klöber

# **Erfolg ist planbar**

**Qualitätsmanagement  
für hauswirtschaftliche  
Führungskräfte**

4. überarbeitete Auflage



Verlag Neuer Merkur GmbH

Bibliografische Informationen Der Deutschen Bibliothek:

Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.ddb.de> abrufbar.

© 2011 Verlag Neuer Merkur GmbH

Verlagsort: Postfach 60 06 62, D-81206 München

Alle Urheberrechte vorbehalten. Vervielfältigungen bedürfen der besonderen Genehmigung.

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmung und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Alle in dieser Veröffentlichung enthaltenen Angaben, Ergebnisse usw. wurden von den Autoren nach bestem Wissen erstellt und von ihnen und dem Verlag mit größtmöglicher Sorgfalt überprüft. Gleichwohl sind inhaltliche Fehler nicht vollständig auszuschließen. Daher erfolgen alle Angaben ohne jegliche Verpflichtung oder Garantie des Verlages oder des Autors. Sie garantieren oder haften nicht für etwaige inhaltliche Unrichtigkeiten (Produkthaftungsausschluss). Im Text sind Warennamen, die patent- oder urheberrechtlich geschützt sind, nicht unbedingt als solche gekennzeichnet. Aus dem Fehlen eines besonderen Hinweises oder des Zeichens ® darf nicht geschlossen werden, es bestehe kein Warenschutz.

Erfolg ist planbar – Qualitätsmanagement für hauswirtschaftliche Führungskräfte  
4. überarbeitete Auflage 2011  
ISBN 978-3-937346-60-1

Lektorat: Esther Zierer, Robert Schwabe

Layout: Peter Hänssler

Titelgestaltung: Dagmar Papic

Druck: Konrad Tritsch Print und digitale Medien GmbH, Ochsenfurt-Hohestadt

<b>Inhaltsverzeichnis</b> .....	<b>5</b>
<b>Preface</b> .....	<b>9</b>
<b>Grußwort</b> .....	<b>11</b>
<b>Vorwort</b> .....	<b>13</b>
<b>Einführung</b> .....	<b>15</b>
<b>Teil 1 – Grundlagen</b> .....	<b>21</b>
<b>1</b> <b>Geschichtlicher Vorspann</b> .....	<b>23</b>
<b>2</b> <b>Qualitätsbegriffe</b> .....	<b>27</b>
2.1    Qualität, Qualitätsmanagement und Qualitätsmanagement-Systeme.....	27
2.1.1   Qualität .....	27
2.2    Definitionen .....	30
<b>3</b> <b>Gesetzliche Rahmenbedingungen</b> .....	<b>34</b>
<b>4</b> <b>Beschreibung von Qualitätsmanagement-Systemen</b> .....	<b>55</b>
4.1    Stuktur-, Prozess- und Ergebnisqualität.....	55
4.1.1   Strukturqualität.....	55
4.1.2   Prozessqualität.....	56
4.1.3   Ergebnisqualität .....	57
4.2    Qualitätsmanagemen-System.....	59
4.3    DIN EN ISO 9001:2008 .....	62
4.3.1   Übersicht der Elemente der ISO 9001:2008 .....	64
4.3.2   Verantwortung der Leitung .....	65
4.3.3   Management von Ressourcen.....	67
4.3.4   Produktrealisierung.....	68
4.3.5   Messung, Analyse und Verbesserung.....	70
4.3.6   Übersicht der Elemente der ISO 9004:2009 .....	72
4.3.7   Hintergründe zur ISO .....	74
4.3.8   Folgen der Revision.....	76
4.4    Total Quality Management.....	81
4.5    Social Responsibility – Von der weißen Weste.....	88
4.6    EFQM.....	90
4.6.1   Die RADAR-Bewertungsmatrix.....	98
4.6.2   Das Prinzip der Selbstbewertung.....	98
4.6.3   Fachbegriffe des EFQM.....	101
4.7    KTQ® - Kooperation für Transparenz und Qualität .....	105
<b>5</b> <b>Prozessmanagement</b> .....	<b>115</b>
5.1    Detailwissen zum Prozessmanagement.....	117
5.2    Definitionen Prozessmanagement.....	118
5.3    Darstellung von Prozessen.....	124
5.4    Prozesssteuerung .....	125

5.5	Prozessarten .....	127
5.6	Formale Kriterien für die Prozessbeschreibung .....	128
5.7	Der Prozesskreislauf.....	132
5.8	Dokumentation der Prozesse.....	133
<b>6</b>	<b>Benchmarking.....</b>	<b>136</b>
<b>7</b>	<b>Umweltmanagement .....</b>	<b>138</b>
7.1	EMAS-Verordnung .....	139
7.2	Umweltbeauftragten-Verordnung .....	142
7.3	Responsible Care, Sustainable Development .....	143
<b>8</b>	<b>Six Sigma .....</b>	<b>151</b>
<b>9</b>	<b>Risiko- und Notfallmanagement .....</b>	<b>155</b>
<b>10</b>	<b>Kaizen .....</b>	<b>161</b>
<b>11</b>	<b>RAL-Gütezeichen .....</b>	<b>165</b>
<b>12</b>	<b>Auswahl eines Qualitätsmanagement-Systems .....</b>	<b>169</b>
12.1	Changemanagement.....	170
<b>13</b>	<b>Qualitätsmanagement-Handbuch.....</b>	<b>177</b>
13.1	Erstellen des Qualitätsmanagement-Handbuchs.....	177
13.2	Hauswirtschaftshandbuch.....	179
13.3	Struktur des Qualitätsmanagement-Handbuchs .....	180
13.3.1	Dokumentenlayout und Begriffsklarheit .....	182
13.3.2	Teil 1 des Qualitätsmanagement-Handbuchs .....	185
13.3.3	Teil 2 des Qualitätsmanagement-Handbuchs .....	186
13.3.4	Teil 3 des Qualitätsmanagement-Handbuchs (Anhänge).....	187
13.4	Stufen der Handbucherstellung .....	190
13.4.1	Bildung einer Arbeitsgruppe.....	191
13.4.2	Sammlung der qualitätsrelevanten Unterlagen .....	191
13.4.3	Erstellung des organisatorischen Teils .....	192
13.4.4	Entwurf von Teil 2 des Qualitätsmanagement-Handbuchs.....	193
13.4.5	Pflege des Qualitätsmanagement-Handbuchs.....	194
13.4.6	Aufwand und Nutzen.....	195
13.5	Layout von Handbüchern .....	196
<b>14</b>	<b>Hauswirtschaftskonzept.....</b>	<b>202</b>
14.1	Zielfindung – Strategieentwicklung.....	203
14.2	Leitbild.....	206
<b>15</b>	<b>Qualitätsmanagement – ein Zusatzjob.....</b>	<b>209</b>
<b>16</b>	<b>Audits und Zertifizierung.....</b>	<b>219</b>
16.1	Audits .....	219
16.1.1	Auditarten .....	219
16.1.2	Planung eines Audits.....	223
16.1.3	Der Auditplan.....	225
16.2	Zertifizierung.....	230

16.2.1	Der Sinn einer Zertifizierung.....	230
16.3	Weltqualitätstag.....	235
<b>17</b>	<b>Grundlagen der Qualitätsverbesserung.....</b>	<b>237</b>
17.1	Qualitätskosten.....	238
17.2	Qualitätsverbesserungsinstrumente.....	242
17.2.1	Qualitätszirkel.....	242
17.2.2	Qualitätswerkzeuge und Methodenkompetenz.....	247
<b>18</b>	<b>Kundenorientierte Prozesse.....</b>	<b>265</b>
18.1	Das ABC der Kundenorientierung.....	265
<b>19</b>	<b>Beschwerdemanagement.....</b>	<b>285</b>
19.1	Fehler als Chance nutzen.....	285
19.2	Reklamationen sind keine Beschwerden!.....	287
19.3	Sechs Schritte zur richtigen Beschwerdebearbeitung.....	288
<b>20</b>	<b>Mitarbeiterorientierte Prozesse.....</b>	<b>304</b>
20.1	Einarbeitungskonzeption.....	305
20.2	Fort- und Weiterbildung.....	312
20.2.1	Fortbildungskonzeption.....	314

**Teil 2 – Praktische Beispiele für hauswirtschaftliche  
Dienstleistungsprozesse .....331**

<b>1</b>	<b>Sie stehen in den Startlöchern zur Umsetzung.....</b>	<b>333</b>
<b>2</b>	<b>Beispiele für das Reinigungsmanagement.....</b>	<b>337</b>
2.1	Reinigungskonzept.....	337
2.1.1	Strukturqualität der Reinigung (Beispiel Altenhilfe).....	339
2.1.2	Prozessqualität in der Reinigung.....	348
2.1.3	Ergebnisqualität in der Reinigung.....	354
2.2	Gesetze, Verordnungen, Richtlinien, Empfehlungen.....	363
<b>3</b>	<b>Beispiele für das Management von Verpflegungsleistungen.....</b>	<b>365</b>
3.1	Praxisbeispiele.....	366
3.2	Gesetze, Verordnungen, Richtlinien, Empfehlungen.....	381
<b>4</b>	<b>Beispiele für das Management der Wohnumfeldgestaltung.....</b>	<b>384</b>
4.1	Beispiele.....	385
4.2	Gesetze, Verordnungen, Richtlinien, Empfehlungen.....	401
<b>5</b>	<b>Beispiele für das Management der hauswirtschaftlichen Beratungs-, Betreuungs- und Serviceleistungen.....</b>	<b>403</b>
5.1	Praxisbeispiele.....	404
<b>6</b>	<b>Beispiele für das Management der Wäscheleistungen.....</b>	<b>407</b>
6.1	Praxisbeispiele.....	410
6.2	Gesetze, Verordnungen, Richtlinien, Empfehlungen.....	420

<b>Adressenübersicht.....</b>	<b>422</b>
<b>Glossar.....</b>	<b>424</b>
<b>Literaturhinweise.....</b>	<b>441</b>
<b>Stichwortverzeichnis.....</b>	<b>443</b>

# Preface

Quality management has become a cliché among NGOs as well as entrepreneurs since the 1980's. Concepts inherent in the discipline of quality management have defined the focus of continuing education for product developers and social marketers as the quality assurance cover for the everyday work of professionals. There is no doubt that academic disciplines geared towards theory and the practical applications of their known skills in the lives of people in all walks of life should be subject to Quality Management. The notion that the planned pursuit of quality leads to success is not just common sense, it should be the mantra for all managers. It is to this notion of excellence and success through planning that I endorse the book "Success can be planned – Quality Management for Executives in Home Economics" written as a guide for home economics professionals.

The first part of "Success can be planned" explains the basics of quality management. A history of QM is given as well as a definition of the concept. Authors Ralf and M. Christine Klöber explain the legal basis to quality management and describe current (German) QM systems such as DIN EN ISO 9001/2008, TQM, EFQM, KTQ, environmental management or the RAL-quality label. In the following chapters, they deal with the questions of how to pick the appropriate system and how much a good quality management system costs.

The book does not stop at the theoretical conception of quality management. The authors also provide methods in practice for quality management, risk management, press relations management and the management of complaints. They explain how you can keep track of your actions concerning quality management, for example with a QM manual. One chapter also focuses on customer and staff orientation because the executive has to know about his/her staff's competences and he/she should have a concept of instruction and further training.



In the second part of the book, Ralf and M. Christine Klöber give several examples from practice. In each chapter, the ideal management of one of the different areas of home economics like, catering, cleaning, laundry, home design and decorating are explained and examined by means of a conceptual overview, structure-process-outcome and a collection of relevant laws, regulations, guidelines and commendations. “Success can be planned” is now available in the fourth edition, revised and updated, and offers a blend of theoretical and practical knowledge concerning quality management in home economics. This updated volume should be a welcomed reference for modern practitioners.

Dr. Geraldene B. Hodelin  
Associate Professor, University  
of Technology, Kingston, Ja-  
maica  
President, International Fede-  
ration for Home Economics  
(IFHE) 2008-2012



# Grußwort

Als hätten es die Autoren des Buches schon damals gewusst: Ihr Buch hieß und heißt bis heute nicht nur *Erfolg ist planbar*, sondern der Erfolg des Buches war offensichtlich bereits eingeplant. Wie wäre es sonst zu erklären, dass Sie heute die bereits vierte grundlegend überarbeitete Auflage in Händen halten?

Der Umgang mit Qualitätsmanagement-Systemen gehört heute in das Standardrepertoire jeder hauswirtschaftlichen Führungskraft und ist aus der täglichen Arbeit im Betrieb nicht mehr wegzudenken. Hieran hatte das vorliegende Buch einen wesentlichen Anteil. Nur wenige Autoren haben es geschafft, ein Buch zu verfassen, in dem Theorie und Praxis gleichermaßen zum Tragen kommen. *Erfolg ist planbar* gehört mit Sicherheit dazu und ist zu einem *Muss* im Bücherregal geworden.

Vor zehn Jahren hätten die meisten von uns noch wenig mit EFQM, RADAR, KTQ und DIN EN ISO 9001:2000 anfangen können. Doch die Autoren haben alle Leser behutsam in die Begrifflichkeiten eingeweiht und den Transfer in die Praxis angebahnt. Sie finden hier nicht nur Hinweise zur Kundenorientierung, Tipps zur Einbindung der Mitarbeiter und zur Gestaltung von Dokumentationen, sondern explizite Praxisbeispiele aus den Kernbereichen der Hauswirtschaft, in denen ein Qualitätsmanagement-System durchzuführen ist.

Wir können das Buch allen ans Herz legen, die im hauswirtschaftlichen Dienstleistungsmanagement Verantwortung tragen. Nutzen Sie *Erfolg ist planbar* als Nachschlagewerk und als Handwerkszeug in einer Branche, in der die Weiterentwicklung von Dienstleistungen für Menschen ein glücklicher Umstand ist und nicht lästiges Beiwerk. Denn: Es gibt eine Lehre aus dem Spiel von Ebbe und Flut. Alles ändert sich. Was bleibt, ist der Wechsel.

Mit herzlichen Grüßen

Ute Krützmann und Anne Göbbels

Vorsitzende des Berufsverbandes Hauswirtschaft e.V.

# Vorwort

Qualität – Qualitätssicherung – Qualitätsentwicklung sind Schlüsselbegriffe für Dienstleistungen von Seiten der Nachfrage und des Angebotes. Dabei sind nicht nur das *Was*, sondern auch das *Wie* der Präsentation der Leistungen und die Ressourcen der Leistungserstellung gefragt.

Das trifft auch für alle hauswirtschaftlichen Dienstleistungen zu, die einen entscheidenden Beitrag zur Versorgung und Lebensgestaltung unterschiedlicher Personengruppen bieten.

Die Erfüllung dieser Aufgaben z. B. in Einrichtungen der Alten- und Behindertenhilfe, in Krankenhäusern, Kur-/Rehabilitationskliniken und Sanatorien wie auch in Akademien, Heimvolkshochschulen, in Mensen und in der Betriebsgastronomie erfordert qualifizierte hauswirtschaftliche Fach- und Führungskompetenz. Mit der Gestaltung des Leistungsangebotes, der Planung des Einsatzes von Ressourcen und der Führung des Personals ist ein hoher Grad von Verantwortung verbunden.

Die Vielfalt von sozialpolitischen, ökonomischen und ökologischen Rahmenbedingungen fordert Produkt- und Prozessqualität der Dienstleistungen und insbesondere Ergebnisqualität, verbunden mit Sorgfalts- und Fürsorgepflicht für den Gesundheits- und Umweltschutz und einen hohen Grad an Sparsamkeit des Mitteleinsatzes bei geringer werdenden finanziellen Verfügbarkeiten. Darin liegt einerseits das Problem der *unendlichen* Forderungen aus der jeweiligen Sicht, andererseits auch die Chance, Leistungsangebote gezielt nach Bedarfsstrukturen auszurichten.

Voraussetzung dazu ist aber, die Komplexität der Situation zu erfassen und dabei Zusammenhänge nicht außer Acht zu lassen. Hierzu benötigen verantwortliche Fachkräfte ein Handwerkszeug, das geeignet ist, Probleme anzufassen und die richtigen Handgriffe zu tun, um die Leistungsprozesse bedarfsentsprechend und effektiv zu gestalten.

Mit der vorliegenden Buchkonzeption werden konkrete Möglichkeiten aufgezeigt, Handlungskompetenz zu erwerben.

Vermittelt werden Grundlagen des Qualitätsmanagements und deren Umsetzung im sozialen Kontext der jeweiligen Einrichtung und ihrer Leistungsangebote für einen spezifischen Kundenkreis.

Die praxiserprobten Handlungsanleitungen beinhalten Beispiele zu Konzepten einer breiten Palette hauswirtschaftlicher Leistungsangebote und Prozessbeschreibungen in Form von Flussdiagrammen, ergänzt durch Checklisten.

Damit steht ein umfangreiches Instrumentarium für eine professionelle Betriebsführung zur Verfügung, das über den hauswirtschaftlichen Leistungsbereich hinaus auch für die Kooperation mit anderen Leistungsbereichen interessant ist.

Ein Dankeschön ist an die Autoren Christine Klöber und Ralf Klöber zu richten, die auf Basis ihrer Praxiserfahrungen als Führungskräfte in unterschiedlichen Einrichtungen und als Berater und Trainer ihr fachtheoretisches Wissen, methodisches Geschick und ihre Sozialkompetenz zur Verfügung stellen. Hauswirtschaftlichen Fachkräften wie auch Auszubildenden und an hauswirtschaftlicher Qualifikation Interessierten liegt damit ein Angebot vor, das ihnen hilft, schrittweise und zielgerichtet die Qualität für den Lebensraum der Bewohner und das Arbeitsfeld der Mitarbeiter in den Einrichtungen zu verwirklichen.

Mögen Sie es nutzen, denn *Qualität* kostet nichts – *Nichtqualität* kostet.

Dr. Margarete Sobotka  
Herborn, im Oktober 2003

# Einführung

Guten Tag liebe Leserinnen und Leser!

Mit der vierten und von Grund auf aktualisierten Ausgabe von *Erfolg ist planbar* haben Sie die Möglichkeit, sich selbst auf den neuesten Stand des hauswirtschaftlichen Qualitätswesens zu bringen. Qualitätsmanagement ist gewiss kein neues Thema in der Hauswirtschaft mehr, aber dennoch nach wie vor eine herausragende Leitungsaufgabe von hauswirtschaftlichen Führungskräften. Und da gilt es, auf dem aktuellen Stand zu sein.

Wir möchten mit diesem Praxisbuch die Lücke von allgemein gehaltener Qualitätsliteratur und der spezifischen für die Hauswirtschaft schließen. Das vorliegende Fachbuch hat die Zielsetzung, Ihnen Qualitätsmodelle sowie Begriffe und Chancen, die sich aus qualitätsorientierter Arbeit ergeben, aufzuzeigen. Es soll Ihnen als Grundlagenwerk im Arbeitsalltag helfen, Ihre eigene Qualitätspolitik und Strategie zu entwickeln und umzusetzen. Wir möchten Ihnen ein echtes Arbeits-Handbuch zur Verfügung stellen.

Es soll Handwerkszeug sein, mit dem Sie Ihre täglichen Aufgaben im Sinne der Kundenorientierung für Ihre Klienten, Wertschöpfung für die Organisation und für die eigene Zufriedenheit gestalten können.

Bereits im Jahr 1996 wurde vom Berufsverband Hauswirtschaft e.V. das erste *Qualitätsmanagement-Handbuch für die Hauswirtschaft* herausgebracht; ehrenamtlich von den Kolleginnen Maria Fink, Barbara Stenzel, Imke Hay, Annette Thamm, Regina Best und M. Christine Klöber geschrieben. Es wurde seinerzeit über 1500-mal verkauft. Schon damals, lang bevor die *Qualität managen* als wichtiges Instrument im betrieblichen Alltag der Hauswirtschaft anerkannt wurde. Heute, 15 Jahre später, ist aktives Qualitätsmanagement nicht mehr aus unserem Arbeitsalltag wegzudenken. Konsequenterweise haben wir, die Autoren, auch unser Unternehmen, die Unter-

nehmensberatung Klöber KASSEL qualitätsorientiert strukturiert und nach DIN EN ISO 9001:2008 zertifizieren lassen. Wir wissen daher genau, wovon wir schreiben, und können uns sehr gut in betriebliche Prozesse hineinversetzen, wenn es beispielsweise um die Entwicklung von QM-Prozessen und deren Prüfung oder Auditierung geht. Aus der Praxis für die Praxis lautet unsere Devise. Über 80 hauswirtschaftliche Kolleginnen haben in den letzten fünf Jahren erfolgreich an der Weiterbildung zur *Qualitätsmanagement-Fachkraft für die Hauswirtschaft*<sup>®</sup> teilgenommen. Die Erkenntnisse aus diesen Weiterbildungen und die stetige Anpassung der Weiterbildungsinhalte an den Marktbedarf auf der einen und den Qualitätsentwicklungen auf der anderen Seite unterstützen die Themenzusammenstellung dieser Neuauflage.

Das Handlungsfeld Hauswirtschaft arbeitet von je her mit einem ganzheitlichen bzw. vernetzten Ansatz, sodass es besonders wichtig ist, die eigenen Prozesse so zu gestalten, dass andere Fachbereiche darauf aufbauen können. Schon hier greift der Qualitätsgedanke. Würde die hauswirtschaftliche Arbeit nicht solide und fundiert erbracht, hätten es die nachfolgenden Bereiche sicher schwerer, ihre eigenen Aufgaben gut zu gestalten. Was nützt der beste Chirurg, wenn die OP-Saal- oder Besteckdesinfektion nicht erfolgreich durchgeführt wurde, was nützt das schönste Ambiente einer Hotelhalle, wenn der Gast beim Zubettgehen feststellt, dass er keine Handtücher hat?

Dieses Buch ist für alle hauswirtschaftlichen Fach- und Führungskräfte, Verantwortlichen für diesen Bereich und für an Qualität Interessierte geschrieben. Dabei spielt die Branche, in der Sie selbst arbeiten, eigentlich keine Rolle. Qualitätsmanagement betrifft alle. Sie finden im Text immer wieder Praxisbezüge zu unterschiedlichsten Arbeitsgebieten der Hauswirtschaft. Sie finden Muster und Beispiele, wie Sie an die einzelnen Aufgabenstellungen im Alltag herangehen können. Aus den Abbildungen können Sie für sich und Ihren Betrieb das Passende herausuchen. Die genannten gesetzlichen Bezüge sind auf den aktuellen Stand von 2010 für die einzelnen Ar-

beitsfelder eingearbeitet. Da die Regelungsbegeisterung der Verantwortlichen groß ist, können wir jedoch keine Vollständigkeit garantieren.

Um Ihnen auch genügend Spaß an der Lektüre dieses Buches zu bieten, denn *Qualität kommt nicht von quälen*, haben wir auf Formalitäten und Fremdwörter weitestgehend verzichtet und werden Sie in der direkten Rede ansprechen. Fachbezogene Fremdwörter und Fachbegriffe werden jeweils erklärt. Am Schluss des Buches finden Sie eine Übersicht mit gängigen Begriffen und Abkürzungen, gedacht für die Leserinnen, die eine Information besonders schnell finden möchten.

Das schönste Kompliment für dieses Buch wäre, dass es, einmal im Betrieb angekommen, schnell abgenutzt aussieht, denn dann ist es ein Hand-Buch und kein Schrank-Buch.

Wohl wissend, dass wir es mit mehr Leserinnen als Lesern zu tun haben, haben wir uns der besseren Lesbarkeit wegen entschlossen, nicht jeweils die weibliche und männliche Variante zu benutzen.

Wenn wir von Mitarbeitern und Gesprächspartnern schreiben, meinen wir selbstverständlich auch Mitarbeiterinnen und Gesprächspartnerinnen und umgekehrt.

Für die Art der Unternehmensnennung wechseln wir die gebräuchlichsten Begriffe wie Unternehmen, Betrieb, Einrichtung etc. immer wieder ab.

Unser Leitmotiv für die aktive Arbeit mit Qualitätsmanagement-Systemen spiegelt den Ansatz für kontinuierliches und bewusstes Handeln in der Qualitätsarbeit wider.

*Wir dürfen nie denken, dass die Arbeit beendet ist –  
sondern ständig an uns und unserer Arbeit arbeiten,  
um zu zeigen, dass wir und unsere Profession wichtig sind.*

Mit diesem Zitat von Frau Maija Järventaus, der Begründerin des Welttages der Hauswirtschaft, der alljährlich am 21. März begangen wird, möchten wir Sie in die Lesewelt der Qualität reisen lassen.

Unser Dank gilt vielen Mitwirkenden an dieser gründlich aufpolierten Neuauflage, Sie wissen ja, *nichts ist so stetig wie der Wandel*. Wenn ein Fachbuch entsteht, ist man immer im Gespräch mit vielen Kollegen, Fachleuten, Verbandsvertreterinnen, deren Mitgliedern und Bildungsträgern. Die verschiedensten Ideen und Anregungen wurden bearbeitet und im Text aufgenommen. So möchten wir uns bei Ihnen Allen für Ihre Anregungen sehr herzlich bedanken. Liebe Seminarbesucherinnen, Sie vergrößern unseren Wissensschatz in jedem Seminar. Unsere Mandanten, die uns in Beratungssituationen auf Ideen brachten, was auch ins Buch muss, möchten wir an dieser Stelle nicht vergessen. Die vielen Denkanstöße, die uns von Freundinnen und Freunden zuteilwurden, sollen nicht unerwähnt bleiben. Wir sagen allen Danke, die aktiv an der Buchgestaltung mitgeholfen haben, allen voran unserer Mitarbeiterin Nina Mohnkern.

Der Unterstützung seitens des Verlags Neuer Merkur gewiss, konnten wir uns genügend Zeit lassen, die letzte Auflage aus dem Jahre 2006 komplett zu überarbeiten. Die Bereitschaft der Vorsitzenden des Berufsverband Hauswirtschaft e. V., dieses Fachbuch wieder auf die eigene Literaturliste zu setzen, weil sie von der Professionalität überzeugt sind, freut uns sehr und bestätigt uns in unserer Arbeit.

Ein großes Dankeschön gebührt Frau Prof. Dr. Margarete Sobotka, für ihre Begleitung sowie für die einführenden Worte in das Thema Qualität und an die Präsidentin Frau Geraldine B. Hodelin der International Federation for Home Economics (IFHE) für das Grußwort aus Jamaika.

Letztlich waren uns auch die Erfahrungen mit unserem eigenen Qualitätsentwicklungs- und Zertifizierungsverfahren eine große Hilfe, das Thema Qualitätsmanagement in der Hauswirtschaft bzw. für Organisationen so authentisch wie möglich zu beschreiben.

Liebe Leserinnen, wenn Sie weiterführende Fragen zu diesem Buch und zum Thema Qualität haben, scheuen Sie sich nicht, uns zu schreiben oder rufen Sie uns einfach an. Wir stehen Ihnen auch gern als Berater und Referenten zur Verfügung.



Wir wünschen Ihnen mit diesem Buch Lesevergnügen und  
Inspirationen für Ihre hauswirtschaftliche Arbeit.

Kassel, im Herbst 2010



M. Christine Klöver



Ralf Klöver

---

# Teil 1

## Grundlagen

---

# 1 Geschichtlicher Vorspann

**In dir muss brennen, was du in anderen entzünden willst.**

*Aurelius Augustinus (354 – 430), Bischof und Kirchenlehrer*

Mit Beginn der Industrialisierung entwickelte sich die Fließbandarbeit. Hier denken Sie sicher auch sofort an Henry Ford. Aber er hatte seine Ideen aus dem Versorgungsbereich entnommen. Es war eine Chicagoer Großschlachtereier, wo er die Schweinehälften am Haken auf einem Kettenlaufband von Arbeiter zu Arbeiter laufen sah. Wäre er in Hannover gewesen, hätte er noch früher Fließbandarbeit sehen können, nämlich bei der Firma Bahlsen in deren *Cake* (Keks)-Fabrikation.

Der Gedanke der Qualitätssicherung ist allerdings viel älter. So hat man bei Ausgrabungen mit Wachs verschlossene Krüge gefunden. Im Mittelalter wurden in Südfrankreich Qualitätsmerkmale für Tuche festgelegt und geprüft. Noch viel früher wurde im Codex Hammurabi festgelegt:

*Wenn ein Baumeister ein Haus baut, für einen Mann und es für ihn vollendet, so soll dieser ihm als Lohn zwei Shekel Silber geben für je einen Sar. (1 Shekel = 360 Weizenkörner = 9,1 g, 1 Sar = 14,88 qm).*

*Wenn ein Baumeister ein Haus baut, und macht seine Konstruktion nicht stark, sodass es einstürzt, und verursacht den Tod des Bauherrn, dieser Baumeister soll getötet werden. Wenn der Einsturz den Tod des Sohnes des Bauherrn verursacht, so sollen die Söhne des Baumeisters getötet werden.*

*Kommt ein Sklave des Bauherrn um, so gebe der Baumeister einen Sklaven von gleichem Wert.*

*Wird beim Einsturz Eigentum zerstört, so stelle der Baumeister wieder her, was immer zerstört wurde.*

*Weil er das Haus nicht fest genug baute, baue er es auf eigene Kosten wieder auf. Wenn ein Baumeister ein Haus baut und macht die Konstruktion nicht stark ge-*

*nug, sodass eine Wand einstürzt, dann soll er sie auf eigene Kosten wieder verstärkt aufbauen.  
(Codex Hammurabi, vor ca. 3700 Jahren)*

Im General Regulativ der Firma Friedrich Krupp liest man aus dem Jahre 1879:

*§ 1 Es ist bei allen Anlagen – wie im Betrieb der Werke im Großen, wie im Einzelnen – als das oberste Grundgesetz das Ziel im Auge zu behalten: dass die Firma in der Fabrikation stets das Ausgezeichnetste und möglichst Vollkommene zu leisten habe.*

*§ 2 Um dieses Ziel zu erreichen sind Rohstoffe und Hilfsmittel nie in anderer als der besten Qualität anzuschaffen, und es ist ferner stets darauf Bedacht zu nehmen, dass die zweckmäßigsten Maschinen hergestellt, die möglichst vollkommene Fabrikationsmethode angewandt wird.*

Beim Gerätehersteller Bosch hieß der Slogan:

*Das Beste, was sich bei gutem Willen nach reiflicher Überlegung und eingehenden Versuchen mit den vollkommensten Hilfsmitteln der Technik aus den besten Rohstoffen herstellen lässt, ist gerade gut genug, den Namen BOSCH zu tragen.  
(Robert Bosch, Firmengründer)*

Ob Bohrmaschinen, Kühlschränke oder Kekse: Die Philosophie, die dahintersteckt, ist das, was zählt.

Mit Beginn der Industrialisierung dachte man, wenn Maschinen Werkstücke produzieren, ist alles richtig. Doch weit gefehlt. Die eingeführte Qualitätskontrolle am Ende einer Arbeitskette konnte nur feststellen, ob das Teil schlecht oder gut, unvollständig oder vollständig ist. Negative Erkenntnisse waren folglich teuer. Es musste ein Weg in die Produktion gefunden werden, um bereits am Ort der Fehlerursache steuernd eingreifen zu können und damit Geld zu sparen.

Zur gleichen Zeit, als Krupp an der perfekten Qualität arbeitete, führte man in England 1887 eine ganz andere Qualitäts-offensive ein. Das Unterhaus beschloss, dass alle nach England importierten Waren mit einer Herkunftsbezeichnung zu versehen waren. Dämmert es Ihnen? Der Begriff *made in Germany* entstand. Ursprünglich als Brandmal gedacht, wandelte er sich zu einem echten Qualitätsbegriff, besonders in der Automobilindustrie.

1951 wurde das erste Quality Handbook von Joseph Juran erstellt. Es beschäftigte sich mit der Qualitätskostenfrage. Eine Frage, die noch heute manchen Betriebswirtschaftler bei den Kostenstellenabgrenzungen zur Verzweiflung treiben dürfte. Dazu einige Zahlen. Untersuchungen sollen belegen, dass 10 % des Gesamtaufwands an Qualitätskosten bei der Vermeidung von Fehlern anfallen, aber 40 % für die Mess- und Prüfmaßnahmen und ca. 50 % für die Beseitigung von Fehlern und deren Folgekosten veranschlagt werden müssen.

Nicht viel später beschrieb Armand Feigenbaum in seiner *Total Quality Control*, dass Spitzenprodukte nicht von Unternehmen produziert werden könnten, die Qualitätsprobleme nur in ihren Fertigungsabteilungen suchen. Die Qualitätssicherung muss alle Produktionsphasen erfassen.

Im weiteren Verlauf des 20. Jahrhunderts erhielt der Qualitätssicherungsgedanke durch die amerikanische Raumfahrt neue Impulse. Hier wurde 1961 das *Null Fehler Programm* bei der Entwicklung und Produktion der Pershing-Raketen entwickelt. Im Verlauf der letzten 50 Jahre wurde aus der Qualitätssicherung als Endkontrolle ein komplexes Qualitätsmanagement-System. Allerdings dauerte es bis in die 80er Jahre, bis man die Erkenntnis hatte, dass Qualitätsentwicklung und Umsetzung nicht nur mit Maschinen zu tun hat, sondern maßgeblich durch die Menschen an den Maschinen erzeugt wird. Mittlerweile wird auch nicht mehr nur von Produktqualität gesprochen, sondern auch von Dienstleistungsqualität.

Für Sie im Hauswirtschaftsbereich ist die 1985 in der Europäischen Gemeinschaft getroffene Produkthaftung wichtig. Im nationalen deutschen Recht ist daraus das Produkthaftungsgesetz entstanden. Sie haben sich sicherlich im Zuge der Um-

setzung der Lebensmittelhygieneverordnung damit gründlich auseinandergesetzt.

Wie die Entwicklung des Qualitätswesens im letzten Jahrhundert verlief, zeigt Ihnen die folgende Grafik. Qualität war immer schon ein Thema, es haben sich nur die Konzepte und Begriffe verändert.

Qualität setzt sich aus vielen Bausteinen zusammen, getreu dem Motto:

*Das Ganze ist mehr als die Summe seiner Teile*

- ➔ Qualität der Produkte und Dienstleistungen,
- ➔ Qualität der Verfahren und Prozesse,
- ➔ Qualität der Organisation,
- ➔ Qualität und Qualitätsfähigkeit des Unternehmens,
- ➔ Motivation und Qualifikation der Mitarbeiter.

Sie sehen, es gibt viele Puzzleteile, mit denen Sie durchstarten können.

## 2 Qualitätsbegriffe

### 2.1 Qualität, Qualitätsmanagement und Qualitätsmanagement-Systeme

**Sucht nicht die Fehler. Sucht die Lösung.**

*Henry Ford (1863 – 1947), amerikanischer Industrieller*

Henry Ford kannte noch nicht das moderne Qualitätsmanagement, traf aber mit dieser allgemeingültigen Aussage den Kern dessen, was heute für qualitätsbezogenes Arbeiten entscheidend ist. Zu Beginn des ersten Teils sollen zunächst die Begriffe Qualität, Qualitätsmanagement und Qualitätsmanagement-System durch Definition und Beispiel geklärt werden.

#### 2.1.1 Qualität

Umgangssprachlich meint jeder, der von Qualität spricht, nicht irgendeine, sondern eine gute Qualität. Dieser tägliche Sprachgebrauch macht es etwas schwierig, Qualität aus einem anderen Blickwinkel zu betrachten. Denn Qualität beschreibt lediglich ein Verhältnis; nämlich das Verhältnis von Anforderungen an ein Produkt oder eine Dienstleistung und von seinen Merkmalen.

Die alte DIN EN ISO 8402 beschreibt: *Qualität ist die Gesamtheit aller Eigenschaften und Merkmale bezüglich ihrer Eignung, festgelegte oder vorausgesetzte Anforderungen zu erfüllen.*

Diese DIN 8402 ist heute als extra Norm nicht mehr existent, sie ist bei der Revision im Jahre 2000 in die ISO 9000:2000 als *QMS-Grundlagen und Begriffe* eingeflossen. Die aktuelle Definition des Begriffs Qualität drückt es leider noch etwas komplizierter aus:

*Qualität ist das Vermögen einer Gesamtheit inhärenter Merkmale eines Produktes, Systems oder Prozesses zur Erfüllung von Forderungen von Kunden und anderen interessierten Parteien.*

Im Volksmund wird Qualität eher so einfach wie wahr beschrieben: *Qualität ist die Eignung für einen bestimmten Zweck* oder wie Theodor Heuss (erster Bundespräsident der Bundesrepublik Deutschland) sagte: *Qualität ist das Anständige*.

In Japan definiert man Qualität ganz einfach: *Qualität ist die Eignung für den Gebrauch = Fit for use*.

Im Alltag heißt dies: *Ist das Produkt/die Dienstleistung für den Verwendungszweck wirklich geeignet und in der Praxis einsetzbar?*

Was bedeutet in diesem Zusammenhang Qualität für Sie, Ihre Arbeit und Abteilung?

- Qualität ist, was der Kunde fordert, sie ist in der Wahrnehmung subjektiv.
- Qualität ist angestrebte Fehlerfreiheit.
- Qualität wird nicht erprüft, sondern erzeugt.
- Qualität liegt in der Zuständigkeit eines jeden Mitarbeiters.
- Qualität bedeutet Vorbeugung und nicht Nachprüfung.
- Qualität beginnt in den Köpfen.

Abbildung 2.1 zeigt Ihnen die wesentlichen Begrifflichkeiten mit ihrem Einsatz innerhalb des Normenwerkes ISO 9000 ff im Überblick.

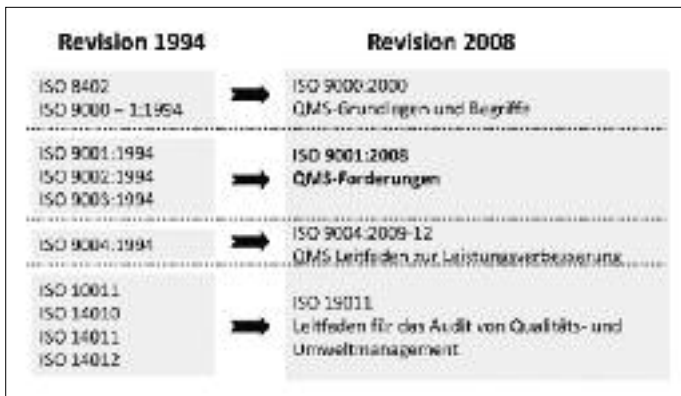


Abb. 2.1  
© KlöberKASSEL 2008



Es geht bei Qualität also um Anforderungen von Beteiligten und Eigenschaften von Dienstleistungen und Produkten.

Anforderungen stellt der Kunde; die Eigenschaften und Merkmale, die ein Produkt oder eine Dienstleistung ausmachen, werden durch die Organisation definiert und erbracht. Von Qualität sprechen wir dann, wenn Anforderungen und Merkmale in Einklang gebracht sind und der Kunde mit dem Ergebnis dauerhaft zufrieden ist.

Wenn Sie mit hauswirtschaftlichen Dienstleistungen oder Produkten Qualität anbieten wollen, fragen Sie zuerst: Welche Anforderungen haben meine Kunden? Sind meine Kunden Teilnehmer von Bildungsmaßnahmen in einem Tagungshaus, sind meine Kunden Bewohner eines Alten- und Pflegeheims oder sind meine Kunden die Kinder und Eltern eines Initiativ-Kindergartens? Je nachdem, wie Ihre Antwort hier ausfällt, werden Sie Ihrer hauswirtschaftlichen Dienstleistung unterschiedlich ausgeprägte Qualitätsmerkmale geben und sie mit entsprechenden Eigenschaften ausstatten.

Ein kindgerecht gedeckter Geburtstagstisch wäre bei einem Tagungsgast, der während eines Seminars seinen Geburtstag feiert, natürlich fehl am Platz, ebenso beim 100-jährigen Geburtstag eines Altenheimbewohners.

Das Mobiliar eines Aufenthaltsraums in einem Tagungshaus unterscheidet sich wesentlich von dem einer Kindertagesstätte und von der Ausstattung eines Alten- und Pflegeheims.

Anhand dieser Beispiele wird deutlich, auf was es bei der Bedeutung des Wortes Qualität ankommt. Ihre Aufgabe als Hauswirtschaftsleitung ist es, kundengerechte hauswirtschaftliche Qualität zu gestalten und anzubieten. Das heißt: Nur wer die Anforderungen seiner Kunden kennt, weiß, wie seine Angebote aussehen müssen. Hier stellt sich unweigerlich die Frage, ob und wie Sie die Kundenanforderungen ermitteln und realisieren. Häufig benutzen wir vorgeschobene Argumente, wie *das können wir uns nicht leisten* oder *das geht zeitlich nicht ...*, nur um unsere gewohnten Abläufe nicht infrage stellen zu müssen.

Der Einstieg in die Qualitätswelt fällt häufig schwer, weil es von Fachbegriffen nur so wimmelt. In der Praxis zeigt es sich

dann, dass diese Fachbegriffe nicht immer korrekt angewendet werden. Eine exakte Begriffsnutzung ist aber wichtig. Profis benutzen professionelle Begriffe. Machen sie sich dies zu eigen, wenigstens dann, wenn Sie in Besprechungen mit anderen Abteilungsleitungen über eine spezielle Thematik sprechen.

## 2.2 Definitionen

### **Qualitätskontrolle**

Meint die Überprüfung eines Produkts/einer Dienstleistung, ob es/sie die geforderten Eigenschaften besitzt.

### **Qualitätssicherung**

Qualitätssicherung und Kontrolle bezieht sich auf einzelne Maßnahmen, Produkte, Prozesse und Mitarbeiter. Hier werden zusätzlich Instrumente eingesetzt, die sicherstellen, dass ein Produkt/eine Dienstleistung die geforderten Eigenschaften besitzt. Qualitätssicherung ist etwas umfassender wie die Qualitätskontrolle angelegt, sie beinhaltet die Überlegung, Fehler auszuschließen und will sicherstellen, dass entsprechende Hilfsmittel wie Arbeitsanweisungen etc. eingesetzt werden. Sie steht eher am Ende einer Planungs- oder Produktionsreihe.

### **Qualitätsmanagement**

Qualitätsmanagement überprüft sich sozusagen selbst. Außer verschiedener Planungs- und Prüfmechanismen werden Audits durchgeführt. Deren Ergebnisse zeigen, ob die eingesetzten Planungs- und Prüfmechanismen noch zum Einhalten der gesetzten Qualitätseigenschaften ausreichen. Damit ist Qualitätsmanagement ein auf längere Sicht hin angelegtes Modell.

Qualitätsmanagement beinhaltet alle Aktivitäten, die der Verbesserung der Qualität dienen. *Qualitätsmanagement sind alle Tätigkeiten des Gesamtmanagements, die (...) die Qualitätspolitik, die Ziele und Verantwortungen festlegen sowie diese durch Mittel wie Qualitätsplanung, Qualitätslenkung, Quali-*

tätssicherung (...) und Qualitätsverbesserung bewirken, soweit die ISO-Definition.

Qualitätsmanagement bezieht das Management und die Mitarbeiter mit ein. Es blickt auf alle Geschäftsprozesse, Dienstleistungen und den gesamten Lebenszyklus von Produkten. Leistungen werden durch Standards und ermittelte Kennzahlen qualitativ und quantitativ bewertbar. Die Kundenorientierung ist ein wesentlicher Aspekt des Qualitätsmanagements geworden.

Unter dem Begriff des umfassenden Qualitätsmanagements wird TQM (Total Quality Management) verstanden.

Zusammengefasst können Sie sich die begriffliche Zuordnung wie folgt vorstellen:



Abb. 2.2  
© KlöberKASSEL 2010

Tabelle 2.1 zeigt einige Beispiele für Tätigkeiten, die in einem hauswirtschaftlichen Qualitätsmanagement anfallen:

Tätigkeit im QM	Beispiel
Formulierung von hauswirtschaftlichen Zielen, abgeleitet aus den Leitzielen und dem Leitbild der Organisation	Die Reinigung von Bewohnerzimmern eines Alten- und Pflegeheimes geschieht unter Berücksichtigung <ul style="list-style-type: none"> <li>- der Bewohnerbedürfnisse</li> <li>- des Lebensrhythmus der Bewohner</li> <li>- der gesetzlich hygienischen Vorgaben</li> </ul>
Festlegen von Qualitätsstandards	Die Intimsphäre des Bewohners wird bei der Zimmerreinigung gewahrt (Zeitpunkt, Anklopfen, Absprache mit Pflege)
Maßnahmen ableiten und umsetzen	Reinigungs- und Arbeitspläne erstellen, Mitarbeiter einstellen und einweisen, Verantwortlichkeiten definieren
Umsetzung garantieren	Dienstpläne erstellen, Arbeitsmittel beschaffen und bereitstellen, Mitarbeiter schulen
Umsetzung kontrollieren	Checklisten, Befragung, Beobachtung
Qualität weiterentwickeln und verbessern	Schwachstellen analysieren, Kundenwünsche erfassen, Lösungen suchen, Mitarbeiter motivieren

Tab. 2.1

## Qualitätsmanagement-System

Das Qualitätsmanagement-System beschreibt die Struktur, nach der Ihr Qualitätsmanagement aufgebaut ist und wie die Dokumentation gestaltet wird. Es gibt eine Vielzahl von Systemen. Die gängigsten Systeme, die im Gesundheits- und Wohlfahrtswesen, aber auch in Dienstleistungsorganisationen eingesetzt werden, stellen wir Ihnen in Kapitel 4 vor.

Noch vor zehn bis zwölf Jahren gab es keine normativen Forderungen für den Bereich der Hauswirtschaft in Bezug auf den Aufbau eines QM-Systems. Dies hat sich gründlich geändert. Im folgenden Kapitel können Sie die rechtlichen Forderungen für einzelne Leistungsbereiche nachlesen und selbstkritisch prüfen, inwiefern diese bei Ihnen bereits umgesetzt sind.

In Abbildung 2.4 werden die Chancen, die Sie durch ein Qualitätsmanagement-System bekommen, deutlich.

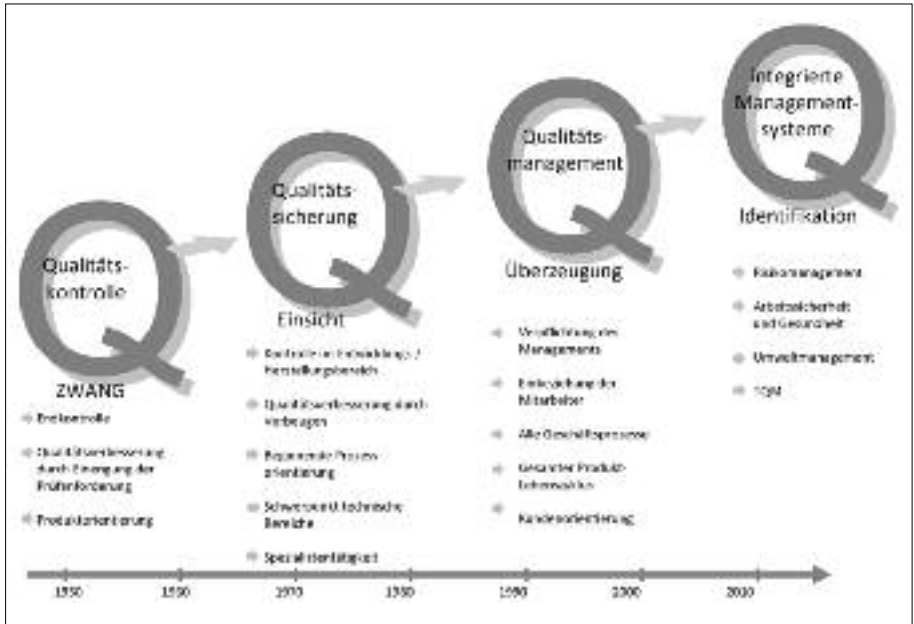


Abb. 2.3  
 Von der Qualitätskontrolle zum Qualitätsmanagement.  
 ©KlöberKASSEL 2010

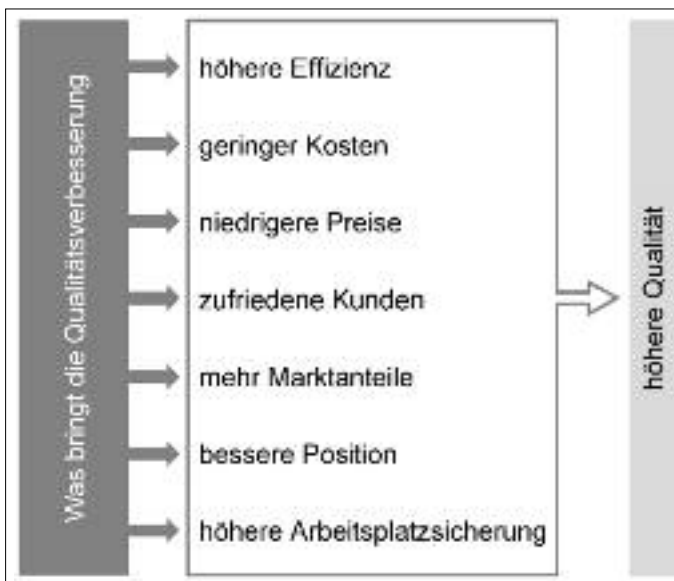


Abb. 2.4  
 ©KlöberKASSEL

## 3 Gesetzliche Rahmenbedingungen

**Freiwillige Mühen machen das Aushalten der unfreiwilligen leichter.**

*Demokrit (um 460 – 370 v. Chr.), griechischer Naturphilosoph*

Die Einhaltung und Umsetzung der normativen Forderungen stellt sich bereits als ein anzustrebendes Qualitätsziel dar. Für den Bereich Hauswirtschaft gibt es eine Fülle von Gesetzen, Verordnungen und Richtlinien/Vorschriften. Alle können wir Ihnen hier nicht schlüssig vorstellen. Wir haben uns auf die besonders qualitätsrelevanten Gesetze und Verordnungen beschränkt. Für die Bereiche Verpflegungs-, Reinigungs- und Wäschemanagement finden Sie im zweiten Teil in den jeweiligen Ausführungen die besonders beachtenswerten normativen Grundlagen.

Aktuelle Versionen von rechtlichen Bestimmungen können Sie über das Bundesgesetzblatt [www.bundesanzeiger.de](http://www.bundesanzeiger.de) sowie über die Bundesregierung [www.bundesregierung.de](http://www.bundesregierung.de) und die jeweils zuständigen Bundesministerien beziehen.

Im sozialen Bereich sind die jeweiligen gesetzlichen Auflagen in Bezug auf qualitätsorientierte Arbeit in den einzelnen Sozialgesetzbüchern geregelt. Je nachdem in welchem Sozialbereich Sie arbeiten, können Sie dort entnehmen, welche Paragraphen für Sie wichtig sind.

Zum Einstieg zeigen wir Ihnen eine Übersicht der hauswirtschaftlich besonders relevanten Sozialgesetzbücher. Das Sozialgesetzbuch gliedert sich in derzeit zwölf Bücher, die jeweils in sich mit fortlaufenden Paragraphen nummeriert sind und daher gesetzestechnisch als jeweils eigenständige Gesetze gelten:

- SGB I    Allgemeiner Teil – in Kraft seit 1. Januar 1976, enthält die grundlegende Programmatik des SGB sowie Definitions- und Verfahrensvorschriften.
- SGB II    Grundsicherung für Arbeitsuchende – in Kraft seit 1. Januar 2005, enthält die Förderung (einschließ-

- lich finanzieller Förderung) von erwerbsfähigen Personen über 15 und unter 65 Jahren sowie deren Angehöriger, soweit diese über kein (ausreichendes) Arbeitseinkommen verfügen; [http://de.wikipedia.org/wiki/Zweites\\_Buch\\_Sozialgesetzbuch](http://de.wikipedia.org/wiki/Zweites_Buch_Sozialgesetzbuch)
- SGB III Arbeitsförderung – in Kraft seit 1. Januar 1998, betrifft die Leistungen der Bundesagentur für Arbeit (BA): (Arbeitsvermittlung und Leistungen bei Arbeitslosigkeit).
- SGB IV Gemeinsame Vorschriften für die Sozialversicherung – in Kraft seit 1. Januar 1977, regelt neben dem Recht des Gesamtsozialversicherungsbeitrags sowie der Definitionen sozialversicherungsrechtlicher Grundbegriffe vor allem die Verfassung der Sozialversicherungsträger (Organisation, Sozialversicherungswahlen, Haushalts- und Rechnungswesen) [http://de.wikipedia.org/wiki/Viertes\\_Buch\\_Sozialgesetzbuch](http://de.wikipedia.org/wiki/Viertes_Buch_Sozialgesetzbuch)
- SGB V Gesetzliche Krankenversicherung – in Kraft seit 1. Januar 1989, betrifft Organisation, Versicherungspflicht und Leistungen der gesetzlichen Krankenkassen sowie deren Rechtsbeziehungen zu weiteren Leistungserbringern (Ärzte, Zahnärzte, Apotheker etc.) [http://de.wikipedia.org/wiki/Fünftes\\_Buch\\_Sozialgesetzbuch](http://de.wikipedia.org/wiki/Fünftes_Buch_Sozialgesetzbuch)
- SGB VI Gesetzliche Rentenversicherung – in Kraft seit 1. Januar 1992, betrifft Organisation und Leistungen der Träger der Deutschen Rentenversicherung (Renten wegen Alters, Rente wegen Erwerbsminderung und Hinterbliebenenrenten; Leistungen zur medizinischen, beruflichen und sonstigen Rehabilitation).
- SGB VII Gesetzliche Unfallversicherung – in Kraft seit 1. Januar 1997, betrifft Organisation, Versicherungspflicht und Leistungen der gewerblichen und der landwirtschaftlichen Berufsgenossenschaften sowie der Unfallkassen der öffentlichen Hand für die Versicherungsfälle Arbeitsunfall, Wegeunfall und Berufskrankheit.

- SGB VIII Kinder- und Jugendhilfe – in Kraft seit 1. Januar 1991, betrifft Leistungen der Träger der öffentlichen Jugendhilfe (insbesondere Jugendämter) an hilfebedürftige Kinder, Jugendliche, junge Erwachsene und deren Eltern.
- SGB IX Rehabilitation und Teilhabe behinderter Menschen – in Kraft seit 1. Juli 2001.
- SGB X Verwaltungsverfahren und Sozialdatenschutz – in Kraft seit 1. Januar 1981/1. Januar 1983.
- SGB XI Pflegeversicherung – in Kraft seit 1. Januar 1995.
- SGB XII Sozialhilfe – in Kraft seit 1. Januar 2005.

Was fordern die einzelnen Bücher von den hauswirtschaftlich Verantwortlichen für ihren Arbeitsbereich?

### **Sozialgesetzbuch (SGB) drittes Buch AZWW**

Die Anerkennungs- und Zulassungsverordnung – Weiterbildung – besteht in der aktuellen Fassung seit 31.10.2006. Sie regelt die Anforderungen für die Zulassung von Zertifizierungsstellen für Bildungsträger, die sich wiederum zertifizieren lassen wollen.

Im § 2 Allgemeine Anforderungen für die Anerkennung wird der Beleg für die nötigen personellen und finanziellen Mittel gefordert. Unter Absatz 6 wird ein dokumentiertes, den Regeln der Technik entsprechendes System zur Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung gefordert.

§ 8, Anforderungen an den Träger, definiert genauestens in vier Abschnitten mit insgesamt 32 Einzelanforderungen, wie vom Unterrichtsraum, den Methoden der Wissensvermittlung, der Zusammenarbeit mit Berufsverbänden und der Agentur für Arbeit, bis zur Qualifikation der Referenten, ein Träger von zugelassenen und zertifizierten Bildungsveranstaltungen aufgestellt sein muss.

*Ein System zur Sicherung der Qualität nach § 8 Nr. 4 liegt vor, wenn ein dem § 8 AZWW entsprechendes systematisches Instrument zur Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung dokumentiert, wirksam angewendet und dessen Wirksamkeit ständig verbessert wird ...*



## Sozialgesetzbuch (SGB) fünftes Buch (V)

### Krankenhaus, Praxen, Rehabilitationseinrichtungen

Qualitätsmanagement ist lt. Gesetzestext als eine Vereinbarung des G-BA (Gemeinsamer Bundesausschuss) *als Bestandteil der Unternehmenspolitik des Krankenhauses zu betrachten* und ist deshalb nicht etwas, das nebenbei auch noch gemacht werden muss, sondern es ist als integraler Bestandteil der Leistungserbringung zu verstehen.

Im Fokus müssen die kontinuierliche Verbesserung der Leistungsangebote und die Optimierung der damit verbundenen Prozesse stehen.

Die GKV-Gesundheitsreform 2000 und das GKV-Modernisierungsgesetz 2004 zwingen die Einrichtungen im Gesundheitswesen zur Steigerung von Qualität und Wirtschaftlichkeit. Das verändert die Aufgaben aller Beteiligten im Krankenhaus durch drei wesentliche Schwerpunkte:

- Einführung eines pauschalierten Entgeltsystems *German-Diagnose Related Groups* (G-DRGs).
- *Integrierte Versorgung* im Sinne einer Vernetzung mit anderen Leistungserbringern.
- Verpflichtung zur Qualitätssicherung und zum Qualitätsmanagement.

Das heißt, Gesetzgeber und Krankenkassenverbände fordern bei immer knapper werdenden Ressourcen zunehmend eine ausreichende Versorgung und Qualität zum günstigen Preis. Verlangt wird also eine Weiterentwicklung der Krankenhäuser zu unternehmerisch geführten Einrichtungen im Sinne eines modernen, ziel- und erfolgsorientierten Krankenhausmanagements, das es versteht, seine vorhandenen Ressourcen effektiv und effizient zu nutzen.

### SGB V § 12 Wirtschaftlichkeitsgebot

Die Leistungen, die ein Krankenhaus zu erbringen hat, müssen ausreichend, zweckmäßig und wirtschaftlich sein. Leistungen, die nicht notwendig oder unwirtschaftlich sind, können von Versicherten nicht eingefordert werden.

### **SGB V § 70 Qualität, Humanität und Wirtschaftlichkeit**

Auch in diesem Paragrafen wird gefordert, dass die Versorgung der Versicherten ausreichend und zweckmäßig ist, und dass dabei das Maß des Notwendigen nicht überschritten wird.

### **SGB V § 112**

Zweiseitige Verträge und Rahmenempfehlungen über Krankenhausbehandlung Abs. 2 Satz 3.

### **SGB V § 113**

Qualitäts- und Wirtschaftlichkeitsprüfung der Krankenhausbehandlung

### **SGB V § 135 Verpflichtung zur Qualitätssicherung**

Hier erfolgt eine Bewertung von Untersuchungs- und Behandlungsmethoden. Im Speziellen wird der Bereich Hauswirtschaftliche Dienstleistungen nicht erwähnt. Nichtsdestotrotz wird weiterführend im § 135a gefordert, dass die Ergebnisqualität zu verbessern ist, sowie ein einrichtungsinternes Qualitätsmanagement einzuführen und weiterzuentwickeln ist.

### **SGB V § 139 a**

Institut für Qualität und Wirtschaftlichkeit im Gesundheitswesen

## **Sozialgesetzbuch (SGB) achtes Buch (VIII)**

### **Kinder und Jugendhilfe in der Fassung des Gesetzes zur Einordnung des Sozialhilferechts in das Sozialgesetzbuch**

Auch das VIII. Sozialgesetzbuch – Kinder- und Jugendhilfe – hat in der Fassung vom 27. Dezember 2003 (BGBl. I S. 3022) klare Aufforderungen zu einem gelenkten Qualitätsmanagement als Forderung aufgestellt. In § 78 a heißt es im Anwendungsbereich: die Regelungen der § 78 b bis 78 g gelten für die Erbringung von Leistungen für Betreuung und Unterkunft in einer sozialpädagogisch begleitenden Wohnform. Zweitens heißt es in § 78 b unter der Überschrift *Voraussetzungen für die Übernahme des Leistungsentgeltes*: Wird die Leistung

ganz oder teilweise in einer Einrichtung erbracht, so ist der Träger der öffentlichen Jugendhilfe zur Übernahme des Entgeltes gegenüber dem Leistungsberechtigten verpflichtet, wenn mit dem Träger der Einrichtung oder seinem Verband Vereinbarungen über:

1. Inhalt, Umfang und Qualität der Leistungsangebote (Leistungsvereinbarung),
2. differenzierte Entgelte für die Leistungsangebote und betriebsnotwendigen Investitionen (Entgeltvereinbarungen) und
3. Grundsätze und Maßstäbe für die Bewertung der Qualität der Leistungsangebote sowie über geeignete Maßnahmen zu ihrer Gewährleistung (Qualitätsentwicklungsverfahren) abgeschlossen worden sind.

Die Vereinbarungen sind mit dem Träger abzuschließen, die unter Berücksichtigung der Grundsätze der Leistungsfähigkeit, Wirtschaftlichkeit und Sparsamkeit zur Erbringung der Leistung geeignet sind.

Durch den § 78 c *Inhalt der Leistung und Entgeltvereinbarungen* wird im Speziellen geregelt, welche wesentlichen Leistungsmerkmale der Leistungsvereinbarung enthalten sein müssen. Insbesondere sind dies:

1. Ziel und Qualität des Leistungsangebotes,
2. den in der Einrichtung zu betreuenden Personenkreis,
3. die erforderliche sächliche und personelle Ausstattung,
4. die Qualifikation des Personals sowie
5. die betriebsnotwendigen Anlagen der Einrichtung.

In die Vereinbarung ist aufzunehmen, unter welchen Voraussetzungen der Träger der Einrichtung sich der Erbringung von Leistungen verpflichtet. Der Träger muss gewährleisten, dass die Leistungsangebote zur Erbringung von Leistungen nach § 78 a Abs. 1 geeignet sowie ausreichend, zweckmäßig und wirtschaftlich sind. Weiter heißt es, *die Entgelte müssen leistungsgerecht sein*. Grundlage der Entgeltvereinbarungen sind

die in der Leistung und der Qualitätsvereinbarung festgelegten Leistungs- und Qualitätsmerkmale.

Durch die Rahmenverträge laut § 78 f schließen die kommunalen Spitzenverbände auf Landesebene mit den Verbänden der Träger der freien Jugendhilfe und den Vereinigungen sonstiger Leistungserbringer auf Landesebene Rahmenverträge über den Inhalt der Vereinbarung nach § 7 8b Abs. 1 ab.

## **Sozialgesetzbuch (SGB) Neuntes Buch (IX)**

### **Rehabilitation und Teilhabe behinderter Menschen**

Absatz (Art. 1 des Gesetzes vom 19.6.2001, BGBl. I, Seite 1046). Das Neunte Buch Sozialgesetzbuch – Rehabilitation und Teilhabe behinderter Menschen –, wurde zuletzt durch Art. 2 des Gesetzes vom 30. Juli 2009 geändert. Im weiteren Kapitel *Ausführung von Leistungen zur Teilhabe* wird unter § 20 *Qualitätssicherung* und § 21 *Verträge mit Leistungserbringern* die Anforderungen an ein Qualitätsmanagement-System vorgeschrieben und definiert.

### **§ 20 Qualitätssicherung**

Die Rehabilitationsträger nach § 6, Abs. 1 vereinbaren gemeinsame Empfehlungen zur Sicherung und Weiterentwicklung der Qualität der Leistungen, insbesondere zur barrierefreien Leistungserbringung sowie für die Durchführung vergleichbarer Qualitätsanalysen als Grundlage für ein effektives Qualitätsmanagement der Leistungserbringer.

§ 13 Abs. 4 ist entsprechend anzuwenden. Die Rehabilitationsträger nach § 6 Abs. 1 Nr. 6 und 7 können den Empfehlungen beitreten. Dies heißt: *Die Erbringer von Leistungen stellen ein Qualitätsmanagement sicher, dass durch zielgerichtete und systematische Verfahren und Maßnahmen die Qualität der Versorgung gewährleistet und kontinuierlich verbessert. Stationäre Rehabilitationseinrichtungen haben sich an den Zertifizierungsverfahren zu beteiligen.*

Die Spitzenverbände der Rehabilitationsträger nach § 6 Abs. 1 vereinbaren im Rahmen der Bundesarbeitsgemeinschaft für Rehabilitation grundsätzliche Anforderungen an ein einrichtungsinternes Qualitätsmanagement nach Abs. 3 sowie ein

*einheitliches, unabhängiges Zertifizierungsverfahren, mit dem die erfolgreiche Umsetzung des Qualitätsmanagements in regelmäßigen Abständen nachgewiesen wird.*

In § 21 *Verträge mit Leistungserbringern* wird weiterhin definiert: *Die Verträge über die Ausführung von Leistungen durch Rehabilitationsdienste und -einrichtungen, die nicht in der Trägerschaft eines Rehabilitationsträger stehen, enthalten insbesondere Regelungen über Qualitätsanforderungen an die Ausführung der Leistungen, das beteiligte Personal und die begleitenden Fachdienste.*

Im Abschnitt drei wird definiert, dass *Verträge mit fachlich nicht geeigneten Diensten oder Einrichtungen gekündigt werden und diese nicht als geeignet anzusehen sind bzw. nicht nach § 20 Abs. 2 zertifiziert sind.*

## **Sozialgesetzbuch (SGB) elftes Buch (XI)**

### **Soziale Pflegeversicherung**

Die Pflegeversicherung soll den Betroffenen helfen:

- ein möglichst selbstständiges und selbstbestimmtes Leben zu führen,
- körperliche, geistige und seelische Kräfte wiederzugewinnen,
- ein Leben in Würde zu führen,
- die Pflegebereitschaft von Angehörigen, Nachbarn etc. zu erhalten und zu fördern,
- dass die Leistungen von Ärzten, Reha etc. koordiniert werden,
- dass auf deren religiöse Bedürfnisse Rücksicht genommen wird.

Mit dem Pflegeweiterentwicklungsgesetz und der Transparenzverordnung, die im Jahre 2008 verabschiedet wurden, sind einige ursprüngliche Paragraphen der Pflegeversicherung bzw. des Pflegequalitätsweiterentwicklungsgesetzes mit ihren Inhalten verändert bzw. verschoben worden.

Durch den § 36 ist es möglich, dass *mehrere Pflegebedürftige, Pflege- und Betreuungsleistungen sowie hauswirt-*

*schaftliche Versorgung gemeinsam Sachleistungen in Anspruch nehmen können.*

Im § 75 *Bundesempfehlungen und Vereinbarungen* werden *die Maßstäbe und Grundsätze für eine wirtschaftliche und leistungsbezogene, am Versorgungsvertrag orientierte personelle und sächliche Ausstattung der Pflegeeinrichtungen* definiert.

Diese Rahmenverträge werden zwischen den Landesverbänden der Pflegekassen unter Beteiligung des Medizinischen Dienstes der Krankenversicherungen und den Pflegeeinrichtungen abgeschlossen.

Diese Maßstäbe werden gemeinsam:

- auf Bundesebene von den Vereinigungen der Träger der vollstationären Pflegeeinrichtungen,
- von der Bundesarbeitsgemeinschaft der überörtlichen Träger der Sozialhilfe,
- von der Bundesvereinigung der kommunalen Spitzenverbände der Krankenkassen,
- von den Spitzenverbänden der Pflegekassen unter Beteiligung des Medizinischen Dienstes der Spitzenverbände der Krankenkassen sowie unabhängiger Sachverständiger,

in enger Zusammenarbeit

- mit den Verbänden der Pflegeberufe,
- und den Verbänden der Behindertenhilfe und der Pflegebedürftigen verabschiedet.

In diesen gemeinsamen Maßstäben und Grundsätzen werden die Ebenen der Qualität differenziert in:

- Strukturqualität,
- Prozessqualität und
- Ergebnisqualität.

Die Hauswirtschaft ist – wie alle anderen Abteilungen auch – verpflichtet, sich am einrichtungsinternen Qualitätsmanagement zu beteiligen.

Der alte § 80 a des Pflegequalitätssicherungsgesetzes wurde aufgehoben und ersetzt durch die folgende Forderung: *Bei teil- oder vollstationärer Pflege setzt der Abschluss einer Pflege-satzvereinbarung [...] ab dem 1. Januar 2004 den Nachweis einer wirksamen Leistungs- und Qualitätsvereinbarung durch den Träger des zugelassenen Pflegeheims voraus; [...]*

Auch im § 85, Absatz 3 ist eine qualitätsbezogene Forderung für den hauswirtschaftlichen Arbeitsbereich enthalten. Die Interessen der Bewohnerinnen und Bewohner sind angemessen zu berücksichtigen.

Der § 87 *Unterkunft und Verpflegung ...* steht nun für die *Unterkunft und für die Verpflegung ...* Soweit nichts besonders Wichtiges. Hauswirtschaftlich brisanter ist die Tatsache, dass in den Rahmenverträgen gem. § 75, Abschläge, soweit drei Kalendertage überschritten werden, von mindestens 25 % der Pflegevergütung, Entgelt für Unterkunft und Verpflegung vorgenommen werden. Hier besteht Ihre Aufgabe darin, Ihre hauswirtschaftlichen Leistungen wertmäßig zu berechnen. Dieser Paragraph stellt fest, dass auch der Bereich Unterkunft und Verpflegung verpflichtet ist, sich an Qualitätssicherungsaufgaben aktiv zu beteiligen.

§ 88 sieht vor, dass die angebotenen Leistungen klar definiert werden müssen, um entsprechend entgolten werden zu können. Um diesen Sachverhalt plausibel darstellen zu können, müssen Sie ein eindeutiges Leistungsverzeichnis aller Ihrer Leistungen anlegen. Anhand dieser Leistungsverzeichnisse können entsprechende Qualitätsprüfungen durchgeführt werden.

§ 113 entspricht den alten §§ 80, 80a des PQSG; es werden die *Maßstäbe und Grundsätze zur Sicherung und Weiterentwicklung der Pflegequalität* beschrieben. Bis 31. März 2009 mussten die Vereinbarung von *Maßstäben und Grundsätzen für die Qualität und die Qualitätssicherung in der ambulanten und stationären Pflege sowie für die Entwicklung eines einrichtungsinternen Qualitätsmanagements, das auf eine stetige Sicherung und Weiterentwicklung der Pflegequalität ausgerichtet ist* getroffen werden.

Die *Expertenstandards zur Sicherung und Weiterentwicklung der Qualität in der Pflege* werden im § 113 a eingefordert.

Hier sei kurz an den Expertenstandard des oralen Ernährungsmanagements erinnert, den es umzusetzen gilt.

Auch an eine Schiedsstelle für Qualitätssicherung ist gedacht worden, hierfür ist der § 113 a zuständig.

Nach § 114 *Qualitätsprüfungen* erteilen die Landesverbände der Pflegekassen dem MDK einen Prüfauftrag. Der Prüfauftrag enthält Angaben über:

- den Prüfauftrag,
- die Prüffart,
- den Prüfgegenstand
- und den Prüfumfang.

Die Pflegeeinrichtungen haben die ordnungsgemäße Durchführung der Prüfung zu ermöglichen. Zu dieser Aufgabenstellung können Sie beispielsweise interne hauswirtschaftliche Audits durchführen und Ihre Mitarbeiter auf eine solche Situation gut vorbereiten. Dass sich diese Aktivitäten lohnen begründet die Tatsache, dass bis Ende 2010 mindestens einmal eine Qualitätsprüfung, und ab 2011 regelmäßig im Abstand von höchstens einem Jahr eine Prüfung durch den MDK erfolgen wird.

Die Regelprüfung bezieht sich auf die Qualität:

- des Pflegezustands,
- der Wirksamkeit der Pflege- und Betreuungsmaßnahmen (Ergebnisqualität),
- des Ablaufs der Leistungserbringung (Prozessqualität) sowie
- die Rahmenbedingungen der Leistungserbringung (Strukturqualität),
- der medizinischen Behandlungspflege,
- der sozialen Betreuung und zusätzlichen Aktivierung nach § 87 b,
- der Leistungen bei Unterkunft und Verpflegung (§ 87) sowie
- die Zusatzleistungen (§ 88).

Die Landesverbände der Pflegekassen stellen im § 115 die Veröffentlichung der Prüfungsergebnisse der Pflegeeinrichtun-



gen sicher. Die Leistungen und die Qualität, insbesondere die Ergebnis- und Lebensqualität, müssen für Pflegebedürftige und deren Angehörige verständlich, übersichtlich und vergleichbar im Internet und anderer geeigneter Form kostenfrei veröffentlicht werden. Vielleicht können Sie gemeinsam mit Ihrer Pflegedienstleitung schon im Vorfeld der MDK-Prüfung eine eigene, interne Prüfung mit ansprechender Ergebnispräsentation durchführen.

Für die Entwicklung von Prüffragen können Sie gut die MDK-Qualitätsprüfrichtlinie einsetzen.

Im November 2005 haben die Spitzenverbände der Pflegekassen die Qualitätsprüfungsrichtlinien (QPR) veröffentlicht. Ziel dieser Richtlinie ist es, durch den Medizinischen Dienst der Krankenversicherung (MDK) die Prüfung der Qualität in der Pflege und Versorgung in Pflegeeinrichtungen weiter zu verbessern. Mit dieser Richtlinie wird erstmals auch der Fachbereich Hauswirtschaft geprüft. Der 1. Erhebungsbogen zur Prüfung in der Einrichtung befasst sich mit Struktur- und Prozessqualität, der 2. Erhebungsbogen dient der Erfassung der Bewohnerzufriedenheit. Im Speziellen die Kapitel 5, 6, 8 und 9 sind für die Hauswirtschaft relevant, aber auch in den vorherigen Kapiteln beziehen sich Einzelfragen auf hauswirtschaftliche Leistungen. Sie sollten den Prüfkatalog konsequent durcharbeiten und Ihre Konzepte auf eine schlüssige Beantwortung der Fragen hin ggf. überarbeiten.

Durch die aktuelle Transparenzverordnung und die darin definierten Prüffragen zur Benotung der Pflegeeinrichtung ergeben sich wichtige Aufgaben für Sie.

Das 4. Fragenkapitel *Wohnen, Verpflegung, Hauswirtschaft und Hygiene* mit den Fragen 56 – 64 gilt der hauswirtschaftlichen Qualität und will beantwortet sein.

Weiter geht es mit dem Sozialgesetzbuch zwölf (XII).

## **Sozialgesetzbuch XII Sozialhilferecht (ehemals Bundessozialhilfegesetz)**

Im Sozialgesetzbuch XII sind die Aufgabe und der Handlungsbereich der Sozialhilfeleistungen definiert.

### **SGB XII § 1**

Aufgabe der Sozialhilfe ist es, den Leistungsberechtigten die Führung eines Lebens zu ermöglichen, das der Würde des Menschen entspricht.

### **SGB XII § 4**

Träger der Sozialhilfe arbeiten mit anderen Stellen, deren gesetzliche Aufgaben dem gleichen Ziel dienen oder die an Leistungen beteiligt sind, zusammen (z. B. Kinder- und Jugendhilfe, Rehabilitation und Teilhabe behinderter Menschen).

### **SGB XII § 6 – Fachkräfte**

Bei der Durchführung der Aufgaben werden Personen beschäftigt, die sich nach Ihrer Persönlichkeit eignen und eine entsprechende Ausbildung oder vergleichbare Erfahrungen aufweisen können. Der Träger der Sozialhilfe gewährleistet für die Erfüllung der Aufgaben eine angemessene fachliche Fortbildung ihrer Fachkräfte.

Diese Aussage kann für den hauswirtschaftlichen Bereich wichtig sein, da sich eine Fachlichkeit ableiten lassen könnte. Einzelne Fachgebiete sind nicht explizit aufgeführt.

### **SGB XII § 75**

Die Verpflichtung der Träger der Sozialhilfe zur Übernahme der Vergütung für die Leistungen einer Einrichtung erfolgt nur dann, wenn Vereinbarungen bestehen über Inhalt, Umfang und Qualität der Leistungen, Vergütungen, Pauschalen und Beiträge für einzelne Leistungsbereiche und Prüfung der Wirtschaftlichkeit und Qualität der Leistungen.

Nur wenn Leistungsvereinbarungen definiert worden sind, können entsprechend die Vergütungsvereinbarungen verhandelt werden. Sinnvoll ist daher die schriftliche Darlegung aller hauswirtschaftlichen Leistungen und dies nicht nur, wenn Sie in der Altenhilfe arbeiten, sondern auch in anderen sozial relevanten Einrichtungsarten.

Die Prüfungsvereinbarungen werden zwischen Einrichtungsträger und Sozialträger getroffen.

## **Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz**

Mit dem Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz will die Bundesregierung den Schutz älterer, pflegebedürftiger und behinderter Menschen stärken. Das Gesetz schützt vor Benachteiligungen bei Verträgen, die für die Überlassung von Wohnraum mit Pflege oder Betreuungsleistungen geschlossen werden. Das Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz sichert damit den Verbraucherschutz für die Bewohnerinnen und Bewohner von Pflegeheimen. Es stärkt aber auch den Schutz derjenigen, die sich für eine neue Wohn- und Betreuungsform entscheiden möchten. Durch das Wohn- und Betreuungsgesetz werden die Vertragsrechtsvorschriften des Heimgesetzes abgelöst bzw. weiter entwickelt. Für die Anwendbarkeit des Gesetzes kommt es nun nicht mehr auf die Einrichtungsform, sondern maßgeblich auf die vertraglichen Vereinbarungen an, die innerhalb des Heimes mit deren Kunden geschlossen werden. Das Gesetz zielt damit auf zivilrechtliche Möglichkeiten, wie z. B. die Vertragsgestaltung mit zukünftigen Bewohnern, ab. Das Gesetz ist im Herbst 2009 in Kraft getreten. Eine Übergangsvorschrift stellt sicher, dass Neuregelungen erst sechs Monate nach dem Inkrafttreten des Gesetzes auf neue Verträge Anwendung finden, die nach dem bisherigen Heimrecht abgeschlossen wurden. Für den Bereich von Miet- und Dienstverträgen im Bereich des betreuten Wohnens wird dieses Gesetz nicht angewendet. Im Unterschied zum Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz zielt das Heimrecht (Landesheimrecht) auf das Ordnungsrecht ab. Es geht aber nicht ausschließlich nur um das Ordnungsrecht, sondern auch um das Zivilrecht, um den Verbraucherschutz und um berufsrechtliche Fragen sowie die Prüfung der Kompatibilität mit den einzelnen Sozialgesetzbüchern, im Speziellen den Sozialgesetzbüchern XI und XII. Von politischer Seite aus erhofft man sich durch die Landesheimgesetze eine Entbürokratisierung.

Für den Fachbereich Hauswirtschaft bedeutet diese Situation, dass die Leistungsbeschreibungen, die seitens der Hauswirtschaft für die Bewohner angeboten werden, im Regelfall bereits vor Vertragsunterzeichnung den Bewohnern in schriftlicher Form vorstellig gemacht werden müssten.

## Heimgesetzgebung

Das ursprüngliche Heimgesetz wurde durch die Föderalismusreform auf die Länderebene zurückgegeben. In den einzelnen Bundesländern mussten bzw. müssen noch Landesheimrechte entwickelt und verabschiedet werden. In der folgenden Aufzählung können Sie sehen, welche Bundesländer bereits auf Landesebene ihr Heimrecht neu definiert haben und welche noch nicht.

### **Übersicht Heimgesetz nach der Föderalismusreform (Stand 10/2010)**

#### **Bundesländer mit eigenem Landesheimgesetz**

- Baden-Württemberg: Heimgesetz für Baden-Württemberg.
- Bayern: Gesetz zur Regelung der Pflege-, Betreuungs- und Wohnqualität im Alter und bei Behinderung (Pflege- und Wohnqualitätsgesetz).
- Brandenburg: Gesetz über das Wohnen mit Pflege und Betreuung (Brandenburgisches Pflege- und Betreuungswohngesetz).
- Hamburg: Wohn- und Betreuungsqualitätsgesetz.
- Nordrhein-Westfalen: Gesetz über das Wohnen mit Assistenz und Pflege in Einrichtungen.
- Rheinland-Pfalz: Landesgesetz über Wohnformen und Teilhabe.
- Saarland: Gesetz zur Sicherung der Wohn-, Betreuungs- und Pflegequalität für ältere Menschen sowie Pflegebedürftige und behinderte Volljährige.
- Schleswig-Holstein: Gesetz zur Stärkung von Selbstbestimmung und Schutz von Menschen mit Pflegebedürftigkeit oder Behinderung.
- Berlin: Wohnteilhabegesetz – WTC.

#### **Bundesländer ohne eigenes Landesheimgesetz (oder in Entwicklung)**

- Bremen: Entwurf Bremisches Wohn- und Betreuungsgesetz.
- Hessen: Hier gilt weiter das Bundesheimgesetz.
- Niedersachsen: Gesetz zum Schutz von Heimbewohnerinnen und Heimbewohnern (Entwurf).

- Mecklenburg-Vorpommern: Einrichtungenqualitätsgesetz (Entwurf).
- Sachsen: Gesetz zur Regelung der Betreuungs- und Wohnqualität im Alter, bei Behinderung und Pflegebedürftigkeit im Freistaat (Entwurf).
- Sachsen-Anhalt: Bewohnerschutzgesetz (im Anhörungsverfahren).
- Thüringen: Hier gilt weiter das Bundesheimgesetz.

Zur Erinnerung: Im alten, in einzelnen Bundesländern noch geltenden Heimgesetz, stehen u. a. diese beiden Forderungen:

## **Altes Heimgesetz**

### **§ 2**

Die Würde sowie die Interessen und Bedürfnisse der Bewohnerinnen und Bewohner von Heimen sind vor Beeinträchtigungen zu schützen, die Selbständigkeit, die Selbstbestimmung und die Selbstverantwortung zu wahren und zu fördern. Die Pflichten des Trägers des Heims gegenüber den Bewohnerinnen und Bewohnern sind einzuhalten.

### **§ 11**

Ein Heim darf nur betrieben werden, wenn der Träger und die Leitung die hauswirtschaftliche Versorgung sowie eine angemessene Qualität des Wohnens erbringen; wenn der Träger sicherstellt, dass die Zahl der Beschäftigten und ihre persönliche und fachliche Eignung für die von ihnen zu leistende Tätigkeit ausreicht; wenn der Träger ein Qualitätsmanagement betreibt.

## **Verordnung für Lebensmittelhygiene**

Die Verordnung über Lebensmittelhygiene gilt für die Bereiche Lebensmittelverarbeitung, Produktion und Inverkehrbringen von Lebensmitteln.

Im Sommer 2005 wurde aus den EU-Basisverordnungen geltendes Deutsches Recht. Seit Januar 2006 wird die bisherige Lebensmittelhygieneverordnung (LMHV) durch die Verordnung (EG) NR. 852/2004 über Lebensmittelhygiene ersetzt. Der Titel ist nahezu identisch. Jedoch beinhaltet die neue Ver-

ordnung eine klare Aussage zur Erstellung eines Lebensmittelhygienekonzepts. Im Speziellen ist Artikel 5 von Bedeutung. In ihm wird vom Lebensmittelunternehmer (so heißt dieser gesetzlich) verlangt, dass er ein ständiges Verfahren, welches auf den HACCP-Grundsätzen beruht, einrichtet, durchführt und aufrechterhält. Die bislang so oft als Textform vermisste Nachweispflicht ergibt sich nun aus Artikel 5, Abschnitt 4 a – c.

Das Hauptziel der neuen allgemeinen und spezifischen Hygienevorschriften ist es, hinsichtlich der Sicherheit von Lebensmitteln ein hohes Verbraucherschutzniveau zu gewährleisten. Die Primärproduktion ist nun in die Hygienekette eingeschlossen.

Artikel 17 legt fest, dass die Richtlinie 93/43/EWG zum Termin des Inkrafttretens der neuen Verordnung über Lebensmittelhygiene am 01.01.2006 aufgehoben wird.

Der Gesetzgeber schreibt allerdings nicht vor, welches Qualitätssicherungs-System Sie anwenden müssen, sondern belässt es dabei, dass Sie entsprechende Modalitäten schaffen, aus denen eindeutig Ihre Qualitätsaktivitäten hervorgehen. Wenn Sie bislang nicht ein schlüssiges HACCP-Konzept für den Lebensmittelbereich erstellt haben, ist jetzt die Zeit gekommen, sich darum verstärkt zu kümmern.

### **Trinkwasserverordnung**

Als Qualitätssicherungsgrundlage für den Verpflegungsbereich dient auch die Trinkwasserverordnung. Wer in der Einrichtung für deren Einhaltung verantwortlich ist, sollte schriftlich geklärt sein. Die mikrobiologische Beprobung des Trinkwassers und die Meldung der Ergebnisse an die zuständige Behörde ist eine Kernforderung.

### **Good Manufacturing Practice**

Die speziellen Aspekte des Good Manufacturing Practice sind:

- Reproduzierbarkeit im Bereich Herstellung und Analytik/Validierung,
- Kontrolle der verfahrensbedingten Verunreinigungen,

- Kontrolle der hygienischen Bedingungen bei der Herstellung,
- Chargendokumentation und detaillierte Rückverfolgbarkeit in der gesamten Prozesskette.

Sie erkennen schnell, dass im Sinne des **Good Manufacturing Practice** viele Forderungen den Forderungen der ISO 9001 entsprechen. Die Nachweistiefe und die Dokumentationsanforderungen sind jedoch höher als in der ISO 9001 gefordert. Im Sinne des GMP wurden im Bereich der Lebensmittelhygiene viele branchenspezifische Leitlinien entwickelt. Aktuell sei hier an die Leitlinie für gute Lebensmittelhygiene *Wenn in sozialen Einrichtungen gekocht wird*, Lambertus Verlag 2009, erinnert.

### **Expertenstandard Ernährungsmanagement zur Sicherstellung und Förderung der oralen Ernährung in der Pflege**

Speziell im Altenhilfebereich wird dieser Expertenstandard unter Qualitätsgesichtspunkten eine neue Herausforderung für Pflege- und Verpflegungsverantwortliche werden.

### **Arbeitnehmerschutz**

Der Bereich des Arbeitnehmerschutzes wird, wie wir alle wissen, gesetzlich geregelt. Prinzipiell gehören diese Schutzgesetze auch in den Bereich eines aktiven Qualitätsmanagements.

### **Arbeitsschutzgesetz (ArbSchG)**

Das ArbSchG gilt für alle Bereiche der hauswirtschaftlichen Dienstleistungserbringung im Sinne des Arbeitnehmerschutzes.

### **§ 5 Beurteilung der Arbeitsbedingungen**

Auch die vorzunehmende Risikobewertung ist ein Qualitätssicherungsinstrument. Sie soll die Gesundheit Ihrer Mitarbeiter bei der Arbeit absichern. Sie haben in dieser Fragestellung viele Möglichkeiten, besonders bei der Strukturqualität, die Sicherheit Ihrer Arbeitnehmerschaft zu fördern. Das Arbeitszeit-

gesetz (ArbZG) wurde aktualisiert. Gönnen Sie sich einen Blick hinein, um zu überprüfen, ob Ihre Pausen- und Arbeitszeitregelungen mit den Forderungen konform sind.

Ansonsten ist das Gesetz über Betriebsärzte, Sicherheitsingenieure und andere Fachkräfte für Arbeitssicherheit, kurz Arbeitssicherheitsgesetz (ASiG) und das Gerätesicherheitsgesetz (GSiG) unter Mitarbeiterschutzgesichtspunkten im Qualitätszusammenhang wichtig für Sie. Sie werden beim Lesen solcher Gesetze und Verordnungen feststellen, dass alle Schutzgesetze, egal ob mitarbeiter- oder verbraucherbezogen, im gleichen Verfahrensablauf gestaltet sind. Sie alle verlangen mehr Eigenverantwortung der Organisationen und von den dort verantwortlichen Führungskräften, dies jeden Tag unter Beweis zu stellen.

### **Arbeitsstätten-Verordnung (ArbStättVO)**

In der modernisierten Arbeitsstätten-Verordnung können Sie nachblättern, wenn Sie vor baulichen Veränderungen in Ihrer Einrichtung stehen und sich auf den Stand der gesetzlichen Forderungen bringen wollen. Richtlinien und Vorschriften wie zum Beispiel die Arbeitsstättenrichtlinien (ArbStättRi) und die entsprechenden Unfallverhütungsvorschriften (UVV) haben ebenfalls verbindlichen Charakter und stehen in engem Zusammenhang zur Qualitätssicherung.

### **Biostoff-Verordnung**

Natürlich stellt Ihr Hygienemanagement eine Qualitätsaufgabe dar.

Zurzeit wird die Biostoff-Verordnung durch die Unfallversicherung stark strapaziert, d. h. auf die Einhaltung ihrer Forderungen hin geprüft. Prüfen Sie nach, ob die geforderte Gefährdungsklassifizierung für Ihren Verantwortungsbereich, zum Beispiel durch einen internen oder externen Sicherheitsbeauftragten, durchgeführt und ob entsprechende Belehrungen und andere Maßnahmen in Angriff genommen wurden. Die TRBA (Technische Regeln biologischer Arbeitsstoffe) 250 helfen Ihnen hier sehr gut und praxisnah weiter. Sie sollte in keinem HWL-Büro fehlen.