

Carola Reiner

Planen statt verplant werden

The image shows four hands, two from the left and two from the right, positioned to form a square frame. The hands are light-skinned and have their fingers pointing towards the center. The background is a vibrant blue sky with scattered white clouds, transitioning into a calm blue ocean at the bottom. The overall composition is clean and professional.

**Die Entwicklung
hauswirtschaftlicher
Konzepte**

The logo for 'rhw profi' is located in the bottom left corner. It features the letters 'rhw' in a bold, yellow, sans-serif font, with the word 'profi' in a bold, red, sans-serif font directly below it. The logo is partially overlaid by a blue puzzle piece graphic.

**rhw
profi**

Carola Reiner

Planen statt verplant werden

**Die Entwicklung
hauswirtschaftlicher
Konzepte**



Verlag Neuer Merkur GmbH

Inhaltsangabe5
Vorwort7
1 Sinn und Zweck von hauswirtschaftlichen Konzepten9
1.1 Einführung9
1.2 Was ist ein Konzept?9
1.3 Was ist ein Hauswirtschaftskonzept?10
1.4 Hauswirtschaftskonzept – wozu?12
1.5 Gesetzliche Grundlagen13
1.6 Selbstverpflichtung zur Qualität15
1.7 So können Sie es angehen15
2 Ziele und Aufgaben der Hauswirtschaft17
3 Leistungsbeschreibungen25
3.1 Einführung25
3.2 Leistungsbeschreibung Hausreinigung eines Eltern-Kind-Kurhauses29
3.3 Leistungsbeschreibung Verpflegung einer Senioreneinrichtung nach dem Haugemeinschaftskonzept33
3.4 Leistungsbeschreibung Wäscheversorgung einer Behinderteneinrichtung39
3.5 Leistungsbeschreibung Hausgestaltung einer Reha-Klinik44
3.6 Leistungsbeschreibung der Haustechnik eines Tagungshauses45
4 Vergabe oder Eigenleistung51
4.1 Einführung51
4.1.1 Vergabe von <i>klassischen</i> hauswirtschaftlichen Leistungen51
4.1.1.1 Reinigung51
4.1.1.2 Verpflegung52
4.1.1.3 Wäschepflege52
4.1.2 Vergabe anderer Leistungen53
4.1.3 (K)eine Frage der Kosten54
4.1.4 Vergabe – pro und contra55
4.1.5 Wie beschreibe ich vergebene hauswirtschaftliche Leistungen?57
4.2 Entscheidung für die Vergabe58
4.3 Entscheidung für die Eigenleistung65
5 Das Hauswirtschaftskonzept verschriftlichen75
Anhang	
Mehr Hauswirtschaft im MDK-Prüfkatalog89
Qualitätsmanagementsysteme: was ist das?101
Spezielle QM-Systeme für den Gesundheitsbereich108
Stichwortverzeichnis112
Beraterprofil115

Vorwort

**Wer aufhört, besser werden zu wollen,
hört auf, gut zu sein.**

Marie von Ebner-Eschenbach

Oft wird in Einrichtungen gut gearbeitet, Abläufe stimmen und man könnte sich fragen: wozu jetzt noch ein Hauswirtschaftskonzept? Einer der Gründe ist, dass Außenstehende erkennen sollten, dass es gut funktioniert – und vor allem warum. Hierzu sind Hauswirtschaftskonzepte ein geeignetes Mittel. Auch durch den Medizinischen Dienst der Krankenkassen (MDK), der im Prüfungskatalog explizit nach Hauswirtschaftskonzepten fragt, wurde das Thema deutlich forciert.

Nicht zuletzt sind hauswirtschaftliche Konzepte auch für die Einrichtungen ein großer Gewinn, stellen sie doch sicher, dass auch in Zeiten von Urlaub oder Fluktuation der rote Faden und die Professionalität einer Einrichtung erhalten bleiben.

Doch jedes Konzept ist nur so wertvoll, wie es mit Leben erfüllt wird gegenüber den Mitarbeitern, Bewohnern oder Kunden. Den wichtigen Baustein zur Erstellung eines hauswirtschaftlichen Konzepts bietet Ihnen Carola Reiner von der CCR Unternehmensberatung mit diesem Buch innerhalb der rhw-profi-Reihe – wie ich finde auch auf sehr menschliche und praxisbezogene Art – und damit die vielleicht vorhandene Angst gegenüber Neuem nehmend.

München im Oktober 2008
Robert Schwabe

1 Sinn und Zweck von hauswirtschaftlichen Konzepten

1.1 Einführung

Wer als Hauswirtschaftsleitung eine neue Stelle antritt oder die Leitung eines neuen Bereiches übernimmt, übernimmt mit dem zur Verfügung stehenden Personal meist auch ein bereits vorhandenes Konzept.

Je nachdem, wie der Bereich *vor Ihrer Zeit* geführt wurde, ist das Konzept beschrieben und allen Mitarbeiterinnen bekannt oder es befindet sich als *ungeschriebenes Gesetz* in den Köpfen der Beteiligten.

Möglicherweise besteht aber auch noch gar kein Konzept für die Hauswirtschaft und die Mitarbeiterinnen erledigen ihre Aufgaben, wie sie es seit Jahren gewohnt sind. Und das muss noch nicht einmal schlecht sein.

Denn ganz egal, ob das Hauswirtschaftskonzept verschriftlicht ist oder nicht:

jeder Mensch handelt nach irgendeinem Konzept.

Auch wenn es ihm vielleicht gar nicht bewusst ist.

1.2 Was ist ein Konzept?

Der Begriff *Konzept* lässt sich definieren als eine Idee, einen Plan, eine der eigenen Handlungsweise zugrunde liegende Anschauung, vielleicht sogar als eine Aussage zum Menschenbild des Handelnden.

Konzepte begegnen uns im Alltag überall:

- die Werbeindustrie erarbeitet Marketing-Konzepte zur Vermarktung neuer oder bestehender Produkte,
- Politiker übertrumpfen sich insbesondere im Wahlkampf gegenseitig mit Konzepten zur Stärkung der Wirtschaft, zur Senkung der Arbeitslosenquote, zur Integration von Einwanderern etc.,
- Lehrer, Dozenten und Referenten haben Konzepte zur Vermittlung bestimmter Seminarinhalte,
- etc.

Diese Reihe ließe sich endlos fortsetzen.

Arbeitet ein Mensch *einfach drauf los*, anscheinend ohne nachzudenken, was er da tut und warum, bezeichnen wir ihn als *konzeptionslos*.

In einem Konzept werden neben Leistungen auch beschrieben, wie diese Leistungen erreicht werden sollen und so die Qualität gesichert wird.

Wir stellen also dar, was wir tun und warum wir es so und nicht anders tun.

Im Kleinen und Alltäglichen passiert dies in unserem Kopf, meist ohne dass wir bewusst darüber nachdenken. Bei komplexen Vorgängen funktioniert das nicht mehr: wir brauchen ein schriftliches Konzept zur Orientierung.

1.3 Was ist ein Hauswirtschaftskonzept?

Im Hauswirtschaftskonzept wird den Kunden dargelegt, welche Leitidee dem Handeln der Mitarbeiterinnen zugrunde liegt und nach welchen Gesichtspunkten diese umgesetzt wird.

Wir beschreiben, welche Leistungen wir erbringen und welche Ziele wir damit verfolgen.

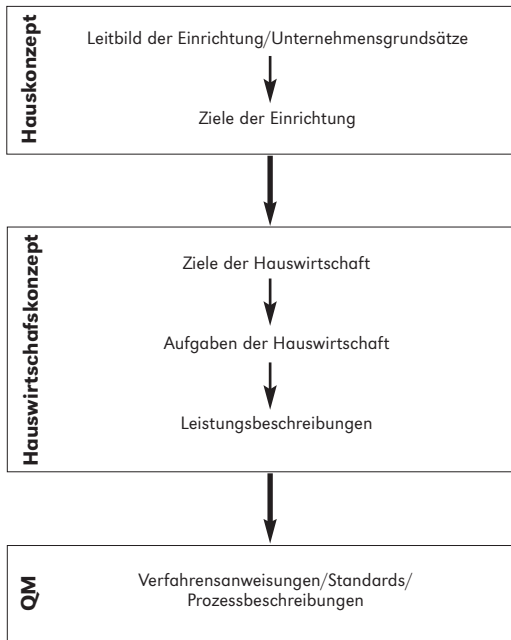
Doch neben der reinen Leistungsbeschreibung gehört ins Hauswirtschaftskonzept noch die Darstellung der Rahmenbedingungen, unter denen die Leistungen erbracht werden:

- Welche Räumlichkeiten stehen uns zur Verfügung?
- Wie viele Mitarbeiterinnen haben wir, in welchem Beschäftigungsumfang, mit welcher Qualifikation?
- Was tun wir zur Qualifizierung unserer Mitarbeiterinnen?
- Erbringen wir alle Leistungen selbst oder sind Leistungen vergeben?
- Wie funktioniert die Kommunikation mit den anderen Leistungsbereichen unserer Einrichtung?
- Wie überprüfen wir, ob wir bei der Leistungserbringung die gewünschte Qualität erreichen?

Dabei sind Hauswirtschaftskonzepte Teil der Gesamtkonzeption einer Einrichtung.

Auf Grundlage der einrichtungsspezifischen Leitidee und -ziele werden die Ziele der Hauswirtschaft und deren Ange-

bote formuliert. Hauswirtschaftliche Dienstleistungen spiegeln somit die Leitgedanken einer Einrichtung wieder.



Einbettung des Hauswirtschaftskonzepts ins Qualitätsmanagement

Aus den Zielen der Einrichtung leiten sich die Ziele der hauswirtschaftlichen Bereiche ab.

Aus den Zielen der hauswirtschaftlichen Bereiche leiten sich deren Aufgaben ab.

Aus den Aufgaben der hauswirtschaftlichen Bereiche leiten sich die Leistungsbeschreibungen ab.

Aus den Leistungsbeschreibungen leiten sich die Verfahrensanweisungen für die Mitarbeiter, Standards und Prozessbeschreibungen ab.

1.4 Hauswirtschaftskonzept – wozu?

Ein Hauswirtschaftskonzept zu entwickeln ist mit Arbeit verbunden.

Man kann sich natürlich fragen, wozu das gut sein soll. *Bisher lief es ja auch.* Doch die Zeiten, in denen es ausreichte, dass es *lief*, sind vorbei.

Auch hauswirtschaftliche Abteilungen müssen sich fragen lassen, ob ihre Leistungen noch angebracht sind, ob Qualität und Kosten in einem annehmbaren Verhältnis stehen oder ob man vielleicht auf die eine oder andere Leistung verzichten kann. Und dieser Verzicht auf Leistungen bringt in aller Regel einen Verzicht auf Stellenanteile mit sich.

Packen Sie also den Stier bei den Hörnern und entwickeln Sie Ihr hauswirtschaftliches Konzept, noch bevor Ihnen die oben genannten Fragen gestellt werden. Wenn Sie es nicht tun, werden es früher oder später andere tun.

Neben der Darstellung der Leistungsfähigkeit Ihrer Abteilung können Sie durch das Entwickeln eines Hauswirtschaftskonzepts folgendes erreichen:

Mitarbeitermotivation

Die Darstellung der hauswirtschaftlichen Leistungen erzeugt Orientierung und motiviert Mitarbeiter, da Abläufe transparent gemacht, Verantwortlichkeiten festgelegt und Ziele ihrer Arbeit dokumentiert werden.

Information für Kunden

Für Kunden der Einrichtung stellt das Konzept eine Informationsquelle dar, der sie entnehmen können, auf welche Leistungen sie zurückgreifen können.

Personalkalkulation

Dokumentierte Arbeitsabläufe stellen eine Rechtfertigungsgrundlage für die Abteilung Hauswirtschaft und der dazugehörigen Mitarbeiter dar und gibt die Möglichkeit, die Anzahl der erforderlichen Stellen zu bestimmen.

Qualitätsmanagement

Ein Hauswirtschaftskonzept ist formgebend, um die Qualität zu definieren und darzustellen, zu sichern und auf Dauer zu

gewährleisten. Sie stellt die Grundlage für eine Qualitätsmanagement-Überprüfung dar.

Kalkulation von Leistungen

Aus wirtschaftlicher Sicht erleichtert die Dokumentation der bisherigen Leistungen die Weiterentwicklungen von Angeboten und ist beispielsweise hilfreich für die Erstellung von Businessplänen.

Anhand der Leistungs- und Qualitätsbeschreibungen lassen sich vorhandene und neue hauswirtschaftliche Prozesse leichter kalkulieren.

Marketinginstrument

Mithilfe der Darstellung der hauswirtschaftlichen Leistungen kann sich Ihre Einrichtung von anderen abgrenzen. Nutzen Sie das Hauswirtschaftskonzept als Werbemittel!

1.5 Gesetzliche Grundlagen

Eine gesetzliche Verpflichtung zur Erstellung eines Hauswirtschaftskonzeptes existiert nicht.

Für viele Einrichtungen gelten jedoch Vorschriften und Verordnungen, die sie dazu verpflichten, ihre Leistungen in einer überprüfbareren Qualität zu erbringen.

Nachfolgend eine Übersicht der gesetzlichen Verpflichtungen zur Qualität:

- VO EU 852/2004: *Risikobewertung von Gefahren, betriebseigenes System der Hygienequalität zum Schutz der Verbraucher.*
- Arbeitsschutzgesetz: *Beurteilung der Arbeitsbedingungen.*
- Sozialgesetzbuch V: *Sicherung der Qualität der Leistungserbringung.*
- Sozialgesetzbuch XI: *Qualitätssicherung, Leistungs- und Qualitätsnachweise.*
- Sozialgesetzbuch XII: *Vereinbarungen über Inhalt, Umfang und Qualität der Leistungen.*
- Heimgesetz (HeimG): *angemessene Wohnqualität.*

Für Altenhilfeeinrichtungen fordert der Medizinische Dienst der Krankenversicherung (MDK) seit April 2006 neben weiteren Punkten zur Qualitätssicherung das Einführen eines betriebseigenen Hauswirtschaftskonzepts.

Es ist durchaus möglich, dass diese Verpflichtung in den nächsten Jahren auch auf andere Einrichtungen ausgeweitet wird.

Im Anhang finden Sie eine Auflistung aller für die Hauswirtschaft in der stationären Altenhilfe relevanten Fragen aus dem MDK-Prüfkatalog, sowie Vorschläge für die Umsetzung in der Praxis.

Auch das Pflegeweiterentwicklungsgesetz (PFWG), das im Juli 2008 in Kraft getreten ist, stellt den Qualitätsgedanken weiter in den Vordergrund:

- MDK-Prüfungen sollen in Zukunft nicht mehr wie bisher (statistisch gesehen) alle fünf Jahre, sondern jährlich stattfinden. Dies wird mit Sicherheit dazu führen, dass mehr Personal beim MDK eingestellt wird. – Vielleicht bewerben Sie sich als Prüfer/in für Hauswirtschaft?
- Über Altenhilfe-Einrichtungen, denen bei Qualitätsüberprüfungen gravierende Mängel attestiert wurden, kann ein Aufnahmestopp verhängt werden. Durch diesen Aufnahmestopp kann ein Heim zur Beseitigung massiver Mängel oder Aufgabe des Versorgungsvertrags durch *Austrocknen* gezwungen werden.
- Zukünftig ist der MDK dazu verpflichtet, Heime auf Wunsch zu beraten. Auf diese Weise können evtl. Unstimmigkeiten, die sich bei den Qualitätsprüfungen ergeben, vorab aus dem Weg geräumt werden.
- Die Veröffentlichung der Qualitätsberichte ist die vermutlich in seinen Auswirkungen weitreichendste Veränderung, die mit diesem Gesetz beschlossen wurde. Hier soll in Zukunft durch wenige Symbole (z. B. Sterne) dem Bürger vermittelt werden, wie es um die Qualität eines Pflegeheims bestellt ist. Wie objektiv die Kriterien hierfür gewählt werden und ob sie auch den Kriterien der Pfl-

gebedürftigen entsprechen, ist allerdings bisher nicht klar.

1.6 Selbstverpflichtung zur Qualität

Neben den gesetzlichen Grundlagen lässt sich die Verpflichtung zur Qualität auch aus den Leitbildern, Unternehmensgrundsätzen und Grundlagen der Qualitätsmanagementsysteme der Einrichtungen ableiten.

Das Stichwort *Qualitätsmanagement* ist in aller Munde und macht auch vor den hauswirtschaftlichen Abteilungen nicht halt.

1.7 So können Sie es angehen

Ihre Mitarbeiterinnen setzen die Inhalte Ihres Hauswirtschaftskonzepts um und gestalten nach ihm die Arbeitsabläufe. Deshalb kann ein Konzept nicht am grünen Tisch entstehen, sondern nur unter Beteiligung der Mitarbeiterinnen. Entwickeln Sie es also gemeinsam.

Dies kann in Form eines Qualitätszirkels, Hauswirtschaftskreises, im Rahmen von Dienstbesprechungen oder sonstiger Kommunikationswege geschehen. Nutzen Sie das Potenzial Ihrer Mitarbeiterinnen und denken Sie daran:

**Niemand kennt die Arbeitsabläufe so gut,
wie diejenige, die sie ausführt!**

Natürlich wird sich nicht jede Mitarbeiterin gleichermaßen für diese Aufgabe begeistern. Doch Sie werden erstaunt sein, wie viele Mitarbeiterinnen sehr wohl über den Sinn und Zweck ihrer täglichen Arbeit nachdenken und wie viele Ideen und Anregungen zur Arbeitserleichterung, aber auch zur Qualitätsverbesserung Sie erhalten werden!

Zu Beginn sollten Sie sich über die folgenden Fragen klar werden:

- Was sagt das Leitbild der Einrichtung aus, was bedeutet es für die Hauswirtschaft ?
- Mit welchen Zielen bieten wir welche Leistung in welcher Qualität an? Mit welchen Mitarbeitern bieten wir sie an? Unter welchen rechtlichen, räumlichen und organisatorischen Bedingungen bieten wir die Dienstleistungen an?
- Wie gestalten wir Schnittstellen? Wie dokumentieren wir unsere Prozesse? Wie überprüfen wir die Ergebnisqualität der hauswirtschaftlichen Dienstleistung?
- Wie prüfen wir, ob unsere gesetzten Ziele erreicht wurden?
- Wie trägt die Hauswirtschaft zur ständigen Qualitätsverbesserung der Einrichtung bei?

Fassen Sie die Ergebnisse kurz zusammen und bedenken Sie dabei:

Wer sich ein Hauswirtschaftskonzept anschaut, möchte keinen Roman lesen, sondern sich über die Leitgedanken zur Qualität der Unterkunft und Verpflegung einer Einrichtung informieren.

2 Ziele und Aufgaben der Hauswirtschaft

Hauswirtschaft ist nicht gleich Hauswirtschaft

Wer ein Hauswirtschaftskonzept entwickelt, der plant und definiert hauswirtschaftliche Leistungen. Welche Leistungen die hauswirtschaftliche Abteilung einer Einrichtung anbietet, ist sowohl von der Art der Einrichtung als auch von ihrem Sinn und Zweck abhängig.

Zwar überschneiden sich die hauswirtschaftlichen Aufgaben vieler Einrichtungen, es werden jedoch auch zahlreiche ganz spezifische Leistungen angeboten.

Der Patient im Krankenhaus kann ebenso wie der Gast eines Tagungshauses jeden Morgen mit einem Frühstück rechnen, doch während im Krankenhaus die Diätassistentin spezielle Kostformen zubereitet, bauen die Mitarbeiterinnen des Tagungshauses allmorgendlich ein Frühstücksbüfett auf.

Ziele der Einrichtung

Bevor Sie also die Leistungen der Hauswirtschaft definieren, sollten Sie sich über die Ziele, die Sie mit Ihren hauswirtschaftlichen Leistungen erreichen wollen, klar werden.

Am besten lassen sich hauswirtschaftliche Ziele aus den Zielen der Gesamteinrichtung ableiten. Diese sind in der Regel im Leitbild der Einrichtung, im Hauskonzept oder in den Unternehmensgrundsätzen niedergeschrieben.

Im Leitbild einer Senioreneinrichtung sind beispielsweise die folgenden Ziele formuliert:

Wir wollen

- den alten Menschen in seiner Persönlichkeit akzeptieren und stärken,
- ihm Lebenshilfen im persönlichen und sozialen Bereich geben und ihn begleiten bis zum Tod,
- seine körperliche, geistige und seelische Selbständigkeit so lange wie möglich erhalten oder zu ihrer Wiedererlangung verhelfen,
- ihm fachgerechte Pflege gewährleisten,
- ihm Unterstützung beim Leben mit einer Behinderung geben,
- Hilfe zur Rehabilitation leisten sowie

- die Zusammenarbeit mit Angehörigen, Freunden, Bekannten sowie anderen Berufsgruppen fördern.

Hauswirtschaftliche Leistungen tragen dazu bei, diese Ziele zu erreichen.

Ein Speisenangebot, das sich an den Vorlieben und Gewohnheiten der älteren Generation orientiert, unterstützt das erstgenannte Ziel, den alten Menschen in seiner Persönlichkeit zu akzeptieren und zu stärken ebenso wie die fachgerechte Pflege seiner persönlichen Kleidung und das Schaffen einer hygienisch einwandfreien und doch wohnlichen Atmosphäre in der Einrichtung.

Angebote wie passierte Kost oder Fingerfood geben Unterstützung beim Leben mit Behinderung, das gemeinsames Kuchenbacken oder Zusammenlegen von Wäsche in einer Hausgemeinschaft kann Hilfe zur Rehabilitation leisten.

Beispiele für hauswirtschaftliche Ziele

Sie können Ziele für den Gesamtbereich Hauswirtschaft formulieren oder diese für die einzelnen Leistungsbereiche bestimmen.

Die Vorgehensweise, Ziele für jeden Leistungsbereich zu formulieren ist zwar zunächst etwas aufwändiger, hat aber den Vorteil, dass sich aus den definierten Zielen später leichter konkrete Aufgaben und Leistungsangebote formulieren lassen.

Sie finden hier Beispiele für hauswirtschaftliche Ziele unterschiedlicher Einrichtungen, die sich jeweils auf einen Leistungsbereich der Hauswirtschaft beziehen:

Beispiel aus einem Seniorenheim

Ziele des Dienstleistungsbereichs Wäscheversorgung:

- Die persönlichen Wäsche der Bewohner achten wir als individuellen Ausdruck von Lebensqualität. Wir pflegen sie fachgerecht und sorgen für einen schnellen und vollständigen Rücklauf.
- Die Wäscherei hält Objektwäsche in ausreichender Menge und Qualität vor, sodass Bewohnern und Mitarbeitern jederzeit die erforderliche, fachgerecht gewaschene Wäsche an allen Einsatzorten zur Verfügung steht.

- Die Mitarbeiterinnen der Wäscherei arbeiten wirtschaftlich und ökologisch verantwortlich und tragen so zur Wettbewerbsfähigkeit des Heimes bei.

Beispiel aus einer Behinderteneinrichtung

Für den Bereich Wäscheversorgung gelten folgende Ziele:

- Einhalten der gesetzlichen und sonstigen hygienischen Vorgaben.
- Werterhaltung der Textilien.
- Wahrung der Individualität der Bewohner/innen durch Pflege ihrer persönlichen Wäsche und Kleidung.
- Achtung des Bewohnereigentums und der *Lieblingsstücke*.
- Einsatz hochwertiger, farblich aufeinander abgestimmter Hauswäsche und attraktiver Dienstkleidung als Ausdruck der Atmosphäre im Haus.
- Erhöhung des Wohlbefindens der Bewohner/innen.

Beispiel aus einem Tagungshaus

Ziele des Bereichs Hausreinigung

- Mit einer fachgerechten Reinigung sorgen wir dafür, dass sich unsere Gäste in ihren Räumen und im gesamten Haus wohl fühlen.
- Die Gesundheit der Gäste wird durch eine hygienische Umgebung gefördert. Wir achten dabei jedoch auf eine angenehme Atmosphäre und stellen den Wohncharakter in den Vordergrund. Unsere Gäste sollen sich durch Reinigungstätigkeiten nicht gestört fühlen.

Beispiel aus einer Rehaklinik

Ziel des Dienstleistungsbereiches Hausreinigung:

- Unsere Gäste werden so wenig wie möglich durch die Reinigungsarbeiten in ihrer Privatheit und Tagesstruktur gestört.
- Das Reinigungsergebnis entspricht jederzeit unseren definierten Hygiene-Standards.
- Die Mitarbeiter der Reinigung arbeiten wirtschaftlich, hygienisch und ökologisch verantwortungsbewusst und tragen so zur Wettbewerbsfähigkeit der Rehaklinik mit bei.

- Die Reinigungsleistungen werden so erbracht, dass die Klinik jederzeit externen Qualitätsprüfungen Stand hält.

Beispiel aus einem Tagungshaus

Ziele des Verpflegungsbereichs:

- Das Angebot an Speisen und Getränken orientiert sich an der Struktur und den Wünschen der Gästegruppen.
- Die Gäste haben bei allen Mahlzeiten Auswahlmöglichkeiten.
- Die Mitarbeiter berücksichtigen die aktuellen ernährungsphysiologischen Erkenntnisse.

Beispiel aus einer Senioreneinrichtung

Für den Bereich Verpflegung gelten folgende Ziele:

- Angebot einer ausgewogenen Ernährung.
- Erstellen eines abwechslungsreichen Speiseplans.
- Einsatz von vorwiegend frischen Komponenten.
- Eingehen auf individuelle Bedürfnisse und Wünsche der Bewohner/innen.

Untergliederung der Ziele

Wenn Sie Schwierigkeiten bei der Formulierung von Zielen für Ihre hauswirtschaftlichen Leistungsbereiche haben und zu den Menschen gehören, denen eine Feingliederung beim Formulieren hilft, können Sie versuchen, die Ziele in verschiedene Perspektiven weiter zu untergliedern.

Dabei können Sie sich die Tatsache zunutze machen, dass verschiedene Menschen im Hinblick auf dieselbe Sache ganz unterschiedliche Ziele haben können:

- die Kunden haben, grob gesprochen, das Ziel, möglichst gut versorgt zu werden,
- die Mitarbeiterinnen haben das Ziel, möglichst gute Arbeitsbedingungen anzutreffen und
- die Geschäftsführung hat das Ziel, eine möglichst hohe Qualität bei möglichst geringen Kosten zu erzielen.

Diese höchst unterschiedlichen Perspektiven hat eine Senioreneinrichtung bei der Formulierung der Ziele der verschiedenen hauswirtschaftlichen Leistungsbereiche folgendermaßen berücksichtigt:

Ziele des Bereichs Reinigung

Bewohnerbezogene Ziele

- Bereitstellung von Wohnraum in einem optimalen, hygienisch einwandfreien und angenehm wohnlichen Zustand. Dabei sind ein reibungsloser Ablauf mit Rücksicht auf Bewohnergewohnheiten und ein freundlicher Umgangston selbstverständlich.
- Erhaltung bis Steigerung von Lebensqualität durch Schaffen eines wohnlichen Umfelds.
- Auswahl und Dosierung der Reinigungsmittel müssen gesundheitlich unbedenklich sein.

Mitarbeiterbezogene Ziele

- Gesunderhaltung und Zufriedenheit der Mitarbeiter durch Gewährleistung der Arbeitssicherheit und nach ergonomischen Prinzipien gestaltete Arbeitsplätze.
- Förderung der Mitarbeiter durch Schulungen.

Ziele aus betrieblicher Sicht

- Ökonomischer Arbeitsablauf
 - ◆ durch effektive Zeiteinteilung und Zeitnutzung unter Beachtung der Bewohnerinteressen,
 - ◆ durch effizienten ressourcenschonenden Einsatz von Wasser, Energie, Reinigungs- und Desinfektionsmitteln,
 - ◆ durch sinnvolle Gestaltung der Arbeitsinhalte und Arbeitszeiten,
- Werterhaltung der Ausstattung von Räumen und Einrichtungsgegenständen,
- Gewährleistung hygienisch einwandfreier Räume und Gegenstände,
- Einhaltung von gesetzlichen Vorgaben, wie Gefahrstoffverordnung, Arbeitsschutzgesetz und Richtlinien des Robert-Koch-Instituts.

Ziele des Bereichs Hausgestaltung

Bewohnerbezogene Ziele

- Bewohner/in kann sich räumlich orientieren.
- Bewohner/in kann sich jahreszeitlich orientieren.
- Wohnumfeld wird als angenehm empfunden.
- Bewohner/in fühlt sich wohl.

Mitarbeiterbezogene Ziele

- Schaffen eines angenehmen Wohnumfelds für die Bewohner/innen.
- Schaffen eines angenehmen Arbeitsumfelds für die Mitarbeiter/innen.
- Gut geplante, reibungslose Arbeitsabläufe, klare Zuständigkeiten.

Ziele aus betrieblicher Sicht

- Bedarfsgerechtes Angebot für das Leben und Wohnen im Alter durch das Schaffen einer Atmosphäre des Wohlfühlens.
- Handeln gemäß christlicher Nächstenliebe.
- Einhalten des Budgets bei Transparenz der Kosten.

Ziele des Bereichs Haustechnik

Bewohnerbezogene Ziele

- Sicherheit im Wohnumfeld.
- Hilfe bei Ein-, Um-, Auszug.
- Hilfe bei Reparaturen und handwerklichen Arbeiten.
- Funktionsfähige technische Anlagen.
- Gepflegte Außenanlagen.
- Berücksichtigung der Gewohnheiten und des Tagesablaufs bei Wartungs- und Reparaturarbeiten.
- Regelmäßige und zeitnahe Entsorgung von Müll und Schmutzwäsche.

Mitarbeiterbezogene Ziele

- Angemessene qualitative und quantitative Personalausstattung.
- Wertschätzung der Arbeit, Möglichkeit zur Weiterentwicklung und -bildung.
- Mitarbeiterschutz.
- Rücksichtnahme auf Arbeitsabläufe anderer Berufsgruppen.

Ziele aus betrieblicher Sicht

- Werterhaltung von Gebäuden, technischen Anlagen und Einrichtungen.
- Bereitstellung eines bedarfsgerechten Angebots an Unterstützung bei technischen Problemen und handwerklichen Fragen.
- Systematische, zeitnahe, bedarfsgerechte Organisation der Arbeitsabläufe.
- Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften und des Budgets.
- Ressourcenschonende und werterhaltende Ausführung der Arbeiten.

Aufgaben der hauswirtschaftlichen Leistungsbereiche

Als Zwischenschritt zwischen der Definition der Ziele Ihrer Arbeitsbereiche und der Formulierung der Leistungsbeschreibungen können Sie die Aufgaben der Bereiche beschreiben. Quasi *nebenbei* erstellen Sie eine Inhaltsangabe für die Leistungsbeschreibungen.

In unserem Beispiel werden die Aufgaben der Hauswirtschaft in einem Eltern-Kind-Kurheim dargestellt:

Verpflegung

- Vollverpflegung der Gäste.
- Unterstützung der ärztlich angeordneten Therapie.
- Diätberatung.
- Teilverpflegung der Mitarbeiter.
- Bewirtung bei Besprechungen und Veranstaltungen.

Reinigung

- laufende Reinigung der Gästezimmer.
- Grundreinigung bei Gästewechsel.
- Laufende Reinigung und Grundreinigung der Verkehrsflächen, Sanitärbereiche, Büros, Therapie- und Freizeitbereiche.
- Blumenpflege.

Wäscheversorgung

- Bearbeitung der Bettwäsche, Tischwäsche, Frotteewäsche im Gästebereich, sowie privater Wäsche der Gäste bei *Notfällen* und Engpässen.

- Koordination der Vergabe (Bettwäsche, Tischwäsche, Frotteewäsche).
- Bearbeitung der Dienstkleidung, Gardinen und Sonderwäsche (Bezüge von Lagerungskissen etc.).
- Bearbeitung der Reinigungstextilien und der Textilien aus der Zentralküche.

Von den Zielen und Aufgaben zur Leistungsbeschreibung

Mit dem Beschreiben der Ziele und der Aufgaben ist es noch nicht getan.

Hier besteht noch viel Spielraum: Aus dem Einrichtungsziel einer Senioreneinrichtung *die Individualität des Bewohners achten* lässt sich beispielsweise für den Bereich Verpflegung das Ziel *individuelle Essenswünsche der Bewohner achten* ableiten.

In der Praxis kann dieses Achten der individuellen Essenswünsche ganz unterschiedlich umgesetzt werden: Es könnte – zumindest theoretisch – bedeuten, dass ein à la carte-Service angeboten wird. Dies wird sich jedoch keine Senioreneinrichtung leisten können.

Individuelle Essenswünsche achten kann aber auch bedeuten, eine Auswahl aus den Komponenten zweier Gerichte anzubieten und für Bewohner, die bestimmte Gerichte nicht mögen (oder nicht vertragen) Alternativen bereit zu halten.

Um sich wirklich ein Bild über die Leistungen der Hauswirtschaft machen zu können, ist also eine noch genauere Beschreibung der Leistungen erforderlich.

Siehe Kapitel 4, Vergabe oder Eigenleistung.

3 Leistungsbeschreibungen

3.1 Einführung

Hauswirtschaftliche Leistungen beschreiben

Nachdem Sie die Ziele Ihres Bereichs definiert und die Aufgaben der einzelnen Abteilungen festgelegt haben, geht es nun *ans Eingemachte*: die Leistungsbeschreibungen.

Wie der Name schon sagt, beschreiben Sie nun die Leistungen, die Sie mit Ihren Mitarbeitern erbringen.

Wer Ihr Hauswirtschaftskonzept liest, kann sich nach der Lektüre der Leistungsbeschreibungen ein Bild von Ihrer Abteilung machen und weiß, welche Leistungen er erwarten kann und welche nicht.

Falls Sie sich zum ersten Mal mit dem Thema Hauswirtschaftskonzept befassen, könnten Sie mit diesem Kapitel Ihres Konzepts zunächst etwas Schwierigkeiten haben. Hauswirtschaftliche Leistungen sind in der Regel zu komplex und zu vielschichtig, um sie in knappe Worte fassen zu können.

Doch keine Angst! Sie werden schnell feststellen, dass es gar nicht so schwierig ist, die Leistungen der eigenen Abteilung zu beschreiben, wenn man sich vorher eine Struktur schafft.

Schreiben Sie also bitte nicht einfach drauf los, sondern nehmen Sie zunächst ein paar leere Seiten Papier und einen Stift zur Hand und schreiben Sie auf jede Seite den Namen einer Ihrer hauswirtschaftlichen Abteilungen.

Zum Beispiel *Küche, Hausreinigung, Wäscherei* etc.

Listen Sie nun für jede Abteilung in Stichworten auf, welche Leistungen sie anbietet. Versetzen Sie sich dazu in die Situation Ihres Kunden. Was kann er von der entsprechenden Abteilung erwarten? Was bekommt er?

Küche

- Frühstück,
- Mittagessen,
- Abendessen,
- Kaffee und Kuchen,
- Lunchpaket bei Ausflügen,
- Diätberatung.