

[www.rhw-praxis.de](http://www.rhw-praxis.de)

# rhw *praxis*

Praxis-Wissen für die Hauswirtschaft



## Leistungsvergabe und Qualitätssicherung

▷ **Gebäudereinigung**  
Interview und Checkliste zur Vergabe

▷ **Catering**  
Bei Verträgen den Überblick behalten

3/2018

September 2018 · 15. Jahrgang





„Die Reinigungskraft muss ein Multitalent sein“

**Der Personalmangel im Bereich Reinigung ist ein großes Problem im Gesundheitswesen. Aber es gibt auch noch andere Herausforderungen wie die immer kürzere Verweildauer der Patienten im Krankenhaus. Über diese Entwicklungen sprach rhw praxis mit Marko Behling, Prokurist bei der ods GmbH, einem Beratungsunternehmen für soziale Einrichtungen.**

▶ **Herr Behling, wohin geht der allgemeine Trend in Sachen Reinigung im Gesundheitswesen? Eher in Richtung Outsourcing oder Insourcing?**

Bei den großen Objekten bleibt es ganz klar beim Outsourcing. Bei kleineren Objekten, bei denen man keine saubere Leistungsabgrenzung bezüglich Räumen, Zeiten, Aufgaben etc. definieren kann, ist es meist besser, in Eigenregie zu bleiben oder auch zu gehen. Es gibt tatsächlich kleinere Einrichtungen, die zurück zur Eigenreinigung gehen, weil dann flexibler gereinigt werden kann, zum Beispiel wenn häufigere Zwischenreinigungen nötig sind. In der Eigenreinigung können Reinigungskräfte auf Abruf mittags auch mal das WC

reinigen, das wird bei einem Dienstleister schwieriger.

Ein anderes Beispiel ist ein ambulantes Reha-Zentrum, bei dem die Ärzte wegen der Hitze in diesem Sommer morgens eine halbe Stunde früher anfangen wollten. Hier kann es zu einem Konflikt mit der Reinigung kommen, der mit einem Dienstleister schwer zu lösen ist.

Außerdem können sich Aufgaben von Mitarbeitern überschneiden und mehrere hauswirtschaftliche Tätigkeiten wie Frühstücksvorbereitung, Wäscheservice und Unterhaltsreinigung gefragt sein, was schwerer an Dienstleister zu übertragen wäre. Daher werden Haus- und Wohngemeinschaften gern in Eigenregie geführt.



„Diejenigen Einrichtungen, die eine funktionierende Hauswirtschaft haben, möchten sie auch auf keinen Fall mehr missen“, weiß Marko Behling, Prokurist bei der ods GmbH, aus Erfahrung



### Zur Person

Unser Gesprächspartner, **Marko Behling**, hat eine Ausbildung zum Koch absolviert und später Betriebswirtschaft an der Hotelfachschule Hannover studiert. Außerdem ist er Facility Management Agent. Seit zehn Jahren arbeitet er für die Firma ods GmbH in Stuttgart, derzeit als Prokurist. Er hat Erfahrung in der Organisation und strategischen Leitung in Krankenhäusern, Altenheimen und sozialen Einrichtungen. Außerdem ist er tätig im Bereich Projektleitung und Aufbau von Servicegesellschaften und führt serviceorientierte Schulungen und Coachings durch. Seine weiteren Arbeitsschwerpunkte sind Ausschreibungen und Reorganisationen. Das Geschäftsfeld der ods GmbH ist seit mehr als 20 Jahren die Optimierung von Dienstleistungen im sozialen Bereich. Ziel der interessensfreien Beratung ist die beste Wirtschaftlichkeit für Küche und Hauswirtschaft ohne eine Vermittlung von Dienstleistungen oder Produkten. Angeboten werden unter anderem die Implementierung von Steuerungswerkzeugen zur Leistungs- und Kostenkontrolle, die Unterstützung bei Ausschreibungen nach VgV sowie Kompetenzschulungen. Weitere Infos:

[www.ods-gmbh.de](http://www.ods-gmbh.de)

#### ► Wie sehen Sie den Stellenwert der Hauswirtschaft in sozialen Einrichtungen derzeit?

Der Stellenwert hat sich seit einigen Jahren etwas gebessert. Vor zehn Jahren hatte ich den Eindruck, die Hauswirtschaft ist gar nicht mehr präsent. Viele Träger stellten den Bereich Hauswirtschaft und auch die Hauswirtschaftsleitung in Frage. Wenn es früher in einem klassischen Altenheim die Heimleitung, die Pflegedienstleitung, die Küchenleitung und die Hauswirtschaftsleitung gab, wurde gern die HWL gestrichen. Das hat sich ein wenig geändert, ich vermute, das liegt daran, dass die Pflege gesagt hat: Darum kann ich mich nicht auch noch kümmern, wir bekommen sowieso keine Mitarbeiter. Heute stellt sich die Frage, wie die Pflege entlastet werden kann. Diese Entlastung kann größtenteils nur durch die Hauswirtschaft erfolgen. Und diejenigen Einrichtungen, die eine funktionierende Hauswirtschaft haben, möchten sie auch auf keinen Fall mehr missen.

#### ► Was sind derzeitige Herausforderungen in Kliniken, Senioren- und Reha-Einrichtungen?

Das Profil der Bewohner oder Patienten in diesen Einrichtungen hat sich komplett verändert, das hat man bei der Reinigung vernachlässigt. Es gibt eine immer kürzere Verweildauer in Kliniken und fast ausschließlich bettlägerige oder an Demenz erkrankte Bewohner im Altenheim. Deshalb muss die Reinigung modernisiert und auf den neuesten Stand gebracht werden.

In Kliniken benötigt man genügend Mitarbeiter, um die Zimmer immer schnell zu belegen. Sowohl im Klinik- als auch im Altenheimbereich nimmt der Anteil der Schlussdesinfektionen wegen multiresistenter Keime oder Noroviren zu. Die normale Unterhaltsreinigung wird weniger, die Reinigungskraft muss ein Multitalent sein. Man muss nicht nur bewusster reinigen, sondern auch andere Reinigungstechniken anwenden. Außerdem muss darauf geachtet werden, dass die Mitarbeiter sich schützen und dies muss auch noch dokumentiert werden. Man kommt hier in eine Art Gefährdungsbeurteilung, das ist auf jeden Fall anspruchsvoller.

#### ► Im Reha-Bereich hat sich einiges verändert, so werden Patienten viel früher aus

#### dem Krankenhaus in Rehakliniken verlegt als früher ...

Ja, in Reha-Kliniken gibt es eine komplette Veränderung in der Ausstattung. Da sind zum Beispiel die Pflegebetten, die immer häufiger in Reha-Einrichtungen zu finden sind. Hier gibt es einen viel höheren Reinigungsaufwand als beim Hotelbett, das früher zum Einsatz kam.

Außerdem gleichen Reha-Kliniken in ihrer Ausstattung fast schon einem Fitness-Studio. Da stehen oft Fahrrad-Ergometer, um die herum gereinigt werden muss. Meist müssen die Geräte auch verschoben werden, ungeachtet dessen, ob der Boden überhaupt darauf ausgelegt ist. Und wann werden die Fahrräder selbst grundgereinigt? Hier gibt es viele Kontaktflächen und Displays, die besonderer Aufmerksamkeit bedürfen und wofür Mitarbeiter sorgfältig eingewiesen werden müssen. Sie müssen Defekte erkennen und melden, sie müssen mit verschiedenen Reinigungsgeräten und -mitteln reinigen usw.

Der Reha-Bereich ist insgesamt anspruchsvoller geworden und hier wird auch nur wenig mit Dienstleistern gearbeitet. Die Hauswirtschaftsleitung ist stark ausgeprägt und die sollte auch unbedingt vor Ort sein, um die Qualität zu erhalten. Zumal hier auch viel kontrolliert wird. Die Kostenträger sind sehr aufmerksam, und bei Beschwerden von Patienten wird schnell reagiert.

#### ► Auf Ihrer Webseite steht, dass sozialen Einrichtungen oft grundlegende Steuerungswerkzeuge fehlen. Hätten Sie ein Beispiel dafür?

Häufig fehlt ein Organisationsplan, das klassische Tetris in der Reinigung. Wichtig ist eine saubere und gerechte Einteilung der Reviere. Das ist ein großer Aufwand und muss gut gepflegt werden. Reinigungskräfte haben Einzelarbeitsplätze, hier muss transparent gemacht werden, dass der/die eine genauso viel arbeitet wie der/die andere. Diese Transparenz – auch gegenüber dem Kunden – fehlt häufig und zwar unabhängig davon, ob es sich um Eigen- oder Fremdreinigung handelt. Leistungsverzeichnisse gibt es zwar, aber sie werden nicht gelebt. Zu klassischen Werkzeugen wie dem Raumflächenverzeichnis und dem Leistungsverzeichnis gehört deshalb auch immer ein Organisationsplan.

Weiter auf Seite 19

**rhw** praxis