



Wissensmanagement
und Kommunikation



Arbeitsmarkt
und Gesellschaft

Qualitätsmanagement-Handbuch

Vorlage am Beispiel ambulanter
hauswirtschaftlicher Dienstleistungen

Qualitätsmanagement-Handbuch

Vorlage am Beispiel ambulanter hauswirtschaftlicher Dienstleistungen auf Grundlage der DIN SPEC 77003 Personen- und haushaltsbezogene Dienstleistungen – Information, Beratung und Vermittlung sowie der DIN SPEC 77004 Personen- und haushaltsbezogene Dienstleistungen – Dienstleistungserbringung

Hinweis zur gendergerechten Sprache:

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung männlicher und weiblicher Sprachformen verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichwohl für alle Geschlechter.

Inhaltsverzeichnis

Abkürzungsverzeichnis	5
Tabellenverzeichnis	5
Vorwort	6
1 Strukturqualität	7
1.1 Leitbild	7
1.2 Ziele	7
1.3 Beschreibung des Dienstleistungsunternehmens	7
1.4 Personelle Strukturen	7
1.5 Dienstleistungsangebot	9
1.6 Räumliche Struktur	9
1.7 Rechtliche Bezüge	9
1.8 Entwicklung und Einsatz des QM-Handbuchs	10
2 Prozessqualität	11
2.1 Kundengewinnung	11
2.2 Information/Beratung/Vertragsgestaltung	12
2.3 Leistungserbringung Reinigung	13
2.4 Leistungserbringung Wäschepflege	14
2.5 Leistungserbringung Verpflegung	14
2.6 Leistungserbringung sonstige hauswirtschaftliche Dienstleistungen	16
2.7 Erbringung hauswirtschaftlicher Betreuungsleistungen	16
Exkurs Personentransporte	17
2.8 Hygiene und Gesundheitsschutz	18
2.9 Beschwerdemanagement	18
2.10 Mitarbeiterführung	18
2.11 Gefährdungsbeurteilung/ Arbeitsschutzmaßnahmen	19

3 Ergebnisqualität	20
3.1 Überprüfung der Ergebnisqualität	20
3.2 Statistische Auswertung	20
3.3 Optimierung	21
4 Quellen	21
Anlage 1: Leistungserbringung Wäschepflege	22
1 Ziele	22
2 Prozessbeschreibung	22
3 Mitgeltende Unterlagen	22
3.1. Arbeitsanweisung: Schmutzwäsche sortieren, vorbereiten und waschen	22
3.2 Prozess: Waschen besonderer Wäscheposten	25
3.3 Wäsche trocknen	26
3.4 Wäsche bügeln	26
Anlage 2: Beispiel Beschwerdemanagement	29
Prozessbeschreibung	29
1. Ziele	29
2. Vorgehensweise	29
3. Mitgeltende Unterlagen	29
3.1 Flussdiagramm Kundenreklamation	30
3.2 Formular Kundenbeschwerde	31
3.3 Lösungsentwicklung	32

Abkürzungsverzeichnis

QM	Qualitätsmanagement
MA	Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
DL	Dienstleistung
DIN SPEC	DIN specification Eine DIN SPEC ist ein Standarddokument, das unter Leitung des Deutschen Instituts für Normung e. V. (DIN), erarbeitet wird.

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Personalstruktur (Beispiel)	8
Tabelle 2: Das Wichtigste im Überblick	24
Tabelle 3: Arbeitsanweisung Vorhänge und Gardinen waschen	25

Vorwort

Ein Qualitätsmanagement (QM) signalisiert professionelles unternehmerisches Handeln. Für ambulante hauswirtschaftliche Dienstleistungsunternehmen bietet das Kompetenzzentrum Hauswirtschaft (KoHW) eine beispielhafte QM-Handbuch-Vorlage. Diese unterstützt dabei, ein auf das eigene Unternehmen abgestimmtes QM-Handbuch zu entwickeln.

Die Gliederung der Vorlage orientiert sich an der DIN SPEC 77003 und DIN SPEC 77004. Zu jedem Gliederungspunkt finden Sie Fragen, die Ihnen dabei helfen, den Gliederungspunkt mit einem kurzen Text oder mit Stichpunkten zu beschreiben. Am Ende jedes Gliederungspunktes werden die sogenannten mitgeltenden Unterlagen genannt. Damit sind Arbeitsanweisungen, Checklisten und ähnliche Dokumente gemeint, die den Prozess/Arbeitsbereich betreffen.

An dieser Stelle können Sie ein kurzes Vorwort verfassen und zum Beispiel auf die Entstehungsgeschichte Ihres Unternehmens eingehen. Weitere Teile könnten die folgenden Textbausteine sein:

Ein Qualitätsmanagement (QM) dient sowohl der effizienten und professionellen Aufgabenerledigung in einem Dienstleistungsunternehmen als auch der Abgrenzung gegenüber Angeboten auf dem Schwarzmarkt.

Dieses Qualitätsmanagementhandbuch beschreibt die Struktur-, Prozess-, und Ergebnisqualität eines Dienstleistungsunternehmens und orientiert sich dabei an der DIN SPEC 77003 Personen- und haushaltsbezogene Dienstleistungen – Information, Beratung und Vermittlung sowie der DIN SPEC 77004 Personen- und haushaltsbezogene Dienstleistungen – Dienstleistungserbringung.

1 Strukturqualität

Einleitender Satz: Was bedeutet für mich Strukturqualität? Warum ist sie wichtig?
Bsp.: Im Kapitel Strukturqualität sind die längerfristig festgelegten Rahmenbedingungen dokumentiert, innerhalb derer die hauswirtschaftlichen Prozesse stattfinden.

1.1 Leitbild

- Welche Werte sind Ihnen in Bezug auf Ihr Dienstleistungsunternehmen wichtig?
- Welche Werte sind Ihnen im Umgang unter den Mitarbeitenden und mit den Kunden wichtig?
- Haben Sie ein bestimmtes Menschen- oder Weltbild, das Ihre Arbeit beeinflusst?
- Mitgeltende Unterlagen, beispielsweise ein Dokument mit dem Leitbild

1.2 Ziele

- Was sind die Ziele Ihres Dienstleistungsunternehmens?
- Was sind die Ziele dieses QM-Handbuches?

1.3 Beschreibung des Dienstleistungsunternehmens

- Art des Unternehmens, Rechtsform, z. B. GmbH, Einzelunternehmen, auch selbstständig tätige Einzelperson
- Arbeiten Sie in Kooperation mit einem anderen Unternehmen?
- Hat Ihr Unternehmen erwähnenswerte Besonderheiten? Gehört zum Unternehmen ein Fuhrpark?
- Erreichbarkeit: Zu welchen offiziellen Geschäftszeiten ist Ihr Unternehmen erreichbar? Welche Kontaktmöglichkeiten gibt es? (Telefonisch, persönlich, per Mail, per Post, per WhatsApp ...?) Gibt es einen Rückrufservice oder einen Anrufbeantworter?
- Mitgeltende Unterlagen

1.4 Personelle Strukturen

- Bei größeren Unternehmen: Welche Bereiche gibt es in Ihrem Unternehmen, z. B. Dienstleistung, Verwaltung?
- Wer ist wem untergeordnet bzw. zugeordnet? An dieser Stelle bietet sich ein Organigramm an.
- Mitgeltende Unterlagen

Die personellen Strukturen können in den folgenden Untergruppen beschrieben werden:

Personalstruktur des Dienstleistungsunternehmens und deren Qualifikationen:

Für die Darstellung bietet sich eine Tabelle an, z. B. Tabelle 1.

- Wie viele MA arbeiten in Ihrem Dienstleistungsunternehmen?
- Welche Qualifikation haben Ihre MA?
- Mit welchem zeitlichen Umfang sind Ihre MA angestellt?
- In welchem Beschäftigungsverhältnis sind Ihre MA angestellt?
- Sind Ihre MA für die Tätigkeiten, die sie ausführen, ausreichend qualifiziert? Wenn nicht, welche Qualifikationen fehlen ihnen?

Tabelle 1: Personalstruktur (Beispiel)

Name	Funktion	Qualifikation/ Ausbildung	Beschäftigungs- verhältnis	Beschäftigungs- umfang
	Leitung	Meisterin der Hauswirtschaft	sozialversicherungspflichtig	50 % = 20 h/Woche
	Mitarbeitende	Hauswirtschafterin	sozialversicherungspflichtig	Gleitzone bis 20 h/Woche
	Mitarbeitende	Altenpflegehelferin	geringfügig beschäftigt	520 €
	Verwaltung	Kauffrau für Büromanagement	geringfügig beschäftigt	520 €

Aufgaben und Verantwortlichkeiten:

Die Aufgaben und Verantwortlichkeiten können allgemein formuliert werden, zum Beispiel „Erbringung der vertraglich festgelegten Leistungen bei den Kunden“ oder „Gewinnung neuer Kunden“.

- Wer übernimmt in Ihrem Dienstleistungsunternehmen welche Aufgaben und Verantwortlichkeiten?
- Welche Aufgaben und Verantwortlichkeiten übernehmen Sie als Leitung?
- Welche Aufgaben haben Ihre MA?
- Welche weiteren Personengruppen sind in Ihrem Unternehmen wichtig? (Hausmeister, IT, Fuhrpark, Büroverwaltung ...)
- Wer ist für die Umsetzung der Datenschutzgrundverordnung zuständig? Welche Aufgaben entstehen in Verbindung mit dem Datenschutz?

Interne Kommunikation:

- Wie funktioniert die interne Kommunikation?
- Wann und wie ist die Leitung für die MA erreichbar?
- Wie oft oder zu welchem Anlass finden Teambesprechungen statt?

1.5 Dienstleistungsangebot

- Welche Region betreut das Dienstleistungsunternehmen?
- Welche Dienstleistungen bietet Ihr Unternehmen an?
- Beschreiben Sie diese Leistungen in wenigen Worten, z. B. bei der Reinigung:
 - Grundreinigung der Wohn- und Sanitärräume
 - Unterhaltsreinigung der Wohn- und Sanitärräume
 - Fensterreinigung
- Mitgeltende Unterlagen

1.6 Räumliche Struktur

- Gibt es feste Räumlichkeiten, die den MA und der Leitung zur Verfügung stehen?
- Können Kunden für einen Erstkontakt in diese Räumlichkeiten kommen?
- Mitgeltende Unterlagen

1.7 Rechtliche Bezüge

Neben den aushangpflichtigen Gesetzen gilt es weitere rechtliche Vorgaben und Bedingungen zu beachten. Beschreiben Sie in zwei bis drei Sätzen den Inhalt und inwiefern dieses Gesetz/diese Verordnung Ihre Arbeit beeinflusst oder berührt.

Beispiele:

- Infektionsschutzgesetz
- Gefahrstoffverordnung
- Sozialgesetzbuch (SGB XI) (vor allem § 45a SGB XI, § 45b SGB XI)
- Ausführungsverordnung der Länder (in Bayern die AVSG)
- Datenschutzgrundverordnung
- Personenbeförderungsgesetz (wenn Mitarbeitende im Rahmen der Betreuungsleistung beispielsweise Kunden zum Einkaufen fahren)*
- Mitgeltende Unterlagen

*siehe Erbringung hauswirtschaftlicher Betreuungsleistungen

1.8 Entwicklung und Einsatz des QM-Handbuchs

- Wer ist für die Erstellung und Pflege des QM-Handbuchs verantwortlich?
- Wofür wird es verwendet? (z. B. Neukundengewinnung, Einarbeitung neuer MA, Schulungen, Qualitätssicherung)
- Wo wird es aufbewahrt oder gespeichert?
- Wer darf es ganz oder in Ausschnitten lesen? (Kunden, MA)
- Wie erfahren MA von Änderungen im QM-Handbuch?
- Mitgeltende Unterlagen

2 Prozessqualität

Einleitender Satz: Was bedeutet für Sie Prozessqualität?

Bsp.: Dieses Kapitel beschäftigt sich mit der Planung, Koordination, Ausführung und Dokumentation der einzelnen Prozesse. Hier wird vor allem die Art und Weise der Leistungserbringung beschrieben.

In diesem Kapitel werden verschiedene Prozesse dargestellt. Alle Prozesse können mithilfe verschiedener Unterkategorien beschrieben werden. Welche Unterkategorien für die Prozessbeschreibung nötig sind, ist vom Prozess und vom Unternehmen abhängig. Bei der Prozessbeschreibung können Ziele formuliert werden. Um die Zielerreichung zu überprüfen, sollten Ziele möglichst realistisch, messbar und terminiert formuliert werden.

Im Folgenden wird eine Vielzahl von möglichen Prozessen genannt, dabei ist nicht jeder Prozess in jedem Dienstleistungsunternehmen vorhanden. Eventuell müssen auch weitere, nicht aufgezählte, Prozesse ergänzt werden.

2.1 Kundengewinnung

Prozessbeschreibung Kundengewinnung:

Ziele (Beispiele):

- Durch öffentlichkeitswirksame Maßnahmen sind bis zum Jahr ... pro Quartal zwei neue Kunden gewonnen.
- Die gewonnenen Kunden sind langfristig an das Dienstleistungszentrum gebunden, pro Quartal kündigen max. zwei Kunden den Vertrag.
- Auf einer Warteliste stehen mindestens fünf Interessenten, sodass dadurch sowie durch den Kundenstamm die Auslastung des Dienstleistungszentrums sichergestellt ist.

Zielgruppen:

Für welche Zielgruppe ist der Prozess gedacht?

Zum Beispiel:

- Finanzstarke Haushalte
- Familienhaushalte
- Seniorenhaushalte
- Haushalte mit Pflegebedürftigen

Maßnahmen:

Durch welche Maßnahmen sollen die Ziele erreicht werden? Zum Beispiel durch ...

- Flyer in KITAS/Arztpraxen
- Kontakt mit Beratungsstellen
- aktuelle Webseite
- hohe Qualität der Leistungen durch halbjährliche MA-Schulungen

Aktualität und Gültigkeit:

- Wer aktualisiert das Informationsmaterial?

Informationsumfang/Verständlichkeit:

Was muss bzgl. des Umfangs und der Verständlichkeit beachtet werden?

Zum Beispiel:

- Zweisprachigkeit im Grenzbereich
- Große Schriftart für ältere Leute
- Hinweise zur Verarbeitung und Speicherung der persönlichen Daten (DSGVO)

Mitgeltende Unterlagen

2.2 Information/Beratung/Vertragsgestaltung

Prozessbeschreibung Beratung und Vertragsabschluss

Ziele (Beispiele):

- Die Situation im Kundenhaushalt, der Bedarf und die Kundenwünsche sind erfasst.
- Die Kunden sind ausreichend über mögliche Dienstleistungen, deren Kosten sowie über die finanzielle Abwicklung einschließlich der Erstattungsmöglichkeiten informiert.
- Ein Dienstleistungsvertrag zur gegenseitigen Absicherung ist abgeschlossen.

Die DIN SPEC 77003 fordert für den Prozess der Vermittlung von haushaltsnahen Dienstleistungen zwingend im Vorfeld Information und Beratung der Kunden. Unser Dienstleistungsunternehmen kommt dieser Forderung durch folgende Informations- und Beratungsleistungen nach:

- telefonischer Erstkontakt (Vorlage Kundenanfrage)
- persönliche Beratung vor Ort (Vorlage Gesprächsleitfaden, Dokumentation...)
- individuelle Angebotserstellung mit allgemeinen Geschäftsbedingungen
- Informationen über das Leistungsangebot
- Preis pro geleistete Arbeitsstunde
- Kosten für Anfahrt
- arbeits-, vertrags-, und versicherungsrechtlicher Rahmen
- Die Beratung vor Vertragsabschluss ist unverbindlich und kostenfrei.

Verantwortlichkeit:

- Wer ist für welchen Prozessschritt in der Beratung verantwortlich? (Beratung am Telefon, Beantwortung von Mails, ...)
- Welche Prozesse folgen nach Vertragsabschluss? (z. B. Anlegen einer Kundenkartei, Kunden über Speicherung der Daten informieren: DSGVO)

Mitgeltende Unterlagen, z. B.:

- Vorlage telefonische Kundenanfrage
- Vorlage Gesprächsleitfaden
- Vorlage Angebotserstellung
- Kundenmappe
- Vorlage Vertrag
- Vorlage Kundenkartei

2.3 Leistungserbringung Reinigung

Prozessbeschreibung, beispielsweise für:

- Grundreinigung: Was wird unter „Grundreinigung“ verstanden?
- Unterhaltsreinigung: Was wird unter „Unterhaltsreinigung“ verstanden? Wie unterscheidet sie sich von der Grundreinigung?
- Fensterreinigung: Worauf muss geachtet werden? Gibt es Einschränkungen, z. B. keine Dachfenster?

Mitgeltende Unterlagen, z. B. Reinigungsmaterialien/Reinigungsbereiche:

- Wer stellt welche Reinigungsmaterialien zur Verfügung?
- Welche einzelnen Arbeiten fallen in diesem Bereich an?
 - Wohn- Schlaf- und Arbeitsräume
 - Flure, Treppenhaus und Eingangsbereich mit Außentreppe
 - Sanitärräume
 - Küche
 - Vorratsräume

2.4 Leistungserbringung Wäschepflege

Prozessbeschreibung, beispielsweise für:

- Schmutzwäsche sortieren und vorbereiten
- Waschprozess
- Wäsche trocknen
- Besondere Wäscheposten (Bettwäsche, Gardinen)

Mitgeltende Unterlagen: In Anlage 1 ist ein beispielhafter Auszug aus dem QM-Handbuch eines Unternehmens für haushaltsnahe Dienstleistungen zum Thema „Wäschepflege“ zu finden.

2.5 Leistungserbringung Verpflegung

Prozessbeschreibung, beispielsweise für:

Speisenplanung:

- Was muss bei der Speisenplanung beachtet werden?
- Was sind die Ziele der Speisenplanung?

Einkaufsplanung/Einkauf:

- Was muss beim Einkauf und bei der Einkaufsplanung beachtet werden? Zum Beispiel:
 - Einkaufsvorlieben der Kunden
 - Kühlkette
 - genügend Zeit, Einkaufen möglichst außerhalb der Stoßzeiten
 - Können die Einkäufe verschiedener Kunden kombiniert werden?
- Was sind die Ziele der Einkaufsplanung und des Einkaufs? Zum Beispiel:
 - Kunden haben Vorräte für eine Woche zu Hause
 - Kunden kaufen nicht ungeplant zu viele Lebensmittel

Vorratshaltung:

- Was wird unter Vorratshaltung verstanden?
- Wann wird Vorratshaltung betrieben?
- Was sind die Ziele der Vorratshaltung?
- Vorgehensweise Kühlschrank: Was sollte bei der Lagerung der Lebensmittel im Kühlschrank beachtet werden? (Temperatur, Lagerdauer, ...)
- Vorgehensweise Tiefkühlen: Was sollte bei der Lagerung von Lebensmitteln im Tiefkühlschrank beachtet werden? (Temperatur, Lagerdauer, ...)

-
- Vorgehensweise Lagern bei Raumtemperatur: Was sollte bei der Lagerung von Lebensmitteln bei Raumtemperatur beachtet werden? (Temperatur, Lagerdauer, Abdeckung, ...)

Nahrungszubereitung:

- Was sollte bei der Nahrungszubereitung beachtet werden? Zum Beispiel:

- Hygiene
- Menge
- Haltbarkeit

- Was sind die Ziele der Nahrungszubereitung? Zum Beispiel:

- ernährungsphysiologisch wertvolle Verpflegung der Kunden
- Geschmackserlebnis
- optisch ansprechende Präsentation zur Appetitsteigerung

Betreuung während der Mahlzeit:

- Vorgehensweise Betreuung:

- Was ist bei der Betreuung der Zielgruppe zu beachten?
- Was beinhaltet eine Betreuung?

Mitgeltende Unterlagen

2.6 Leistungserbringung sonstige hauswirtschaftliche Dienstleistungen

Prozessbeschreibung, z. B.:

- Blumenpflege und Gestaltung der Wohnung mit jahreszeitlicher Dekoration
- Unterstützung bei Familienfeiern
- Vorträge und Schulungen zu Ernährungs- und Verbrauchertemen

Mitgeltende Unterlagen

2.7 Erbringung hauswirtschaftlicher Betreuungsleistungen

Prozessbeschreibungen

Zielgruppen (Beispiele):

- Seniorinnen und Senioren
- Personen mit Demenz
- Kinder und Jugendliche
- Sonstiges: Umgang mit Telefonaten und Korrespondenz im Kundenhaushalt, Beförderung von Kunden im PKW

Prozessbeschreibungen, beispielsweise für ...

- Vorgehensweise Begleitung außer Haus:
 - Wie wird bei einer Begleitung außer Haus vorgegangen?
 - Was ist bei einer Begleitung außer Haus zu beachten?
 - Zu welchen Anlässen wird eine Begleitung angeboten?
- Vorgehensweise Beaufsichtigung:
 - Was ist bei der Beaufsichtigung der Zielgruppe zu beachten?
 - Was beinhaltet die Beaufsichtigung?
- Vorgehensweise Kinder während der Mahlzeiteinnahme betreuen:
 - Was beinhaltet die Betreuung?
 - Worauf ist bei der Betreuung zu achten?

■ Vorgehensweise Hausaufgaben überwachen, überprüfen, betreuen:

- Was beinhaltet die Betreuung?
- Worauf ist bei der Betreuung zu achten?

■ Vorgehensweise Telefongespräch:

- Wie wird mit eingehenden Telefongesprächen im Kundenhaushalt umgegangen?

■ Vorgehensweise schriftliche Korrespondenz:

- Wie wird mit schriftlicher Korrespondenz im Kundenhaushalt umgegangen?

■ Vorgehensweise Beförderung von Kunden im PKW

Exkurs Personentransporte

Gesetzliche Grundlage: Personenbeförderungsgesetz § 1

„Den Vorschriften dieses Gesetzes unterliegt die entgeltliche oder geschäftsmäßige Beförderung von Personen mit Straßenbahnen, mit Oberleitungsmotobussen (O-Bussen) und mit Kraftfahrzeugen. Als Entgelt sind auch wirtschaftliche Vorteile anzusehen, die mittelbar für die Wirtschaftlichkeit einer auf diese Weise geförderten Erwerbstätigkeit erstrebt werden.“
(Personenbeförderungsgesetz § 1)

Wird die Zeit, die der Kunde bzw. Pflegebedürftige mit der Fahrt verbringt, als Pflege- oder Betreuungsleistung abgerechnet, liegt eine Erwerbsmäßigkeit vor. Das gilt auch in Situationen, in denen die Fahrt für die Pflegebedürftigen kostenlos ist, die Fahrt für die Begleitperson oder den Fahrer jedoch abgerechnet wird.

Liegt eine Erwerbstätigkeit vor, benötigt der Fahrer oder die Fahrerin rechtlich gesehen einen Personenbeförderungsschein. Die Ausstellung eines Personenbeförderungsscheines ist beim Ordnungsamt bzw. der Führerscheinstelle des jeweiligen Landkreises oder der kreisfreien Stadt zu beantragen. Die zuständigen Stellen entscheiden, ob bezüglich der Beförderung der Pflegebedürftigen im Rahmen der Angebote zur Unterstützung im Alltag eine Notwendigkeit für einen Personenbeförderungsschein vorliegt. Die Entscheidung über die vorhandene oder nicht vorhandene Notwendigkeit sollte immer schriftlich bestätigt sein.

Bezüglich der Versicherungen sollte direkt mit dem zuständigen Versicherer Kontakt aufgenommen werden.

Mitgeltende Unterlagen

2.8 Hygiene und Gesundheitsschutz

Prozessbeschreibungen für die Bereiche:

- Personalhygiene:
 - allgemeine Körperpflege
 - Handhygiene
 - Hygiene nach der Toilette
 - Arbeitskleidung, Schmuck und Kosmetik

- Gesundheitsschutz

Mitgeltende Unterlagen

2.9 Beschwerdemanagement

Prozessbeschreibung mit dem Schwerpunkt auf folgende Fragen:

- Wie werden Beschwerden betriebsintern weitergeleitet?
- Wer ist zuständig für die Bearbeitung von Beschwerden?
- Auf die Möglichkeiten der Reklamation sollte möglichst schon im Vertrag hingewiesen werden.

Mitgeltende Unterlagen: In Anlage 2 ist ein beispielhafter Auszug aus dem QM-Handbuch eines Dienstleistungsunternehmens zu finden.

2.10 Mitarbeiterführung

Prozessbeschreibung, beispielsweise für:

- Mitarbeitergewinnung
- Einarbeitungskonzept, erster Einsatz
- Mitarbeitergespräche:
 - Welche Grundsätze gibt es für Mitarbeitergespräche? Zum Beispiel: wertschätzende Kommunikation, kein Zeitdruck...
 - Wie häufig finden sie statt?
 - Bei welchen Anlässen finden sie statt?
 - Wie wird das Gespräch dokumentiert?
 - Wer nimmt an dem Gespräch teil?

■ Teambesprechungen:

- Welche Grundsätze gibt es für Teambesprechungen?
- Wie häufig finden sie statt?
- Bei welchen Anlässen finden sie statt?
- Wie wird die Besprechung dokumentiert?
- Wer nimmt daran teil?

■ Fortbildungen/Schulungen:

- Zu welchen Themen müssen MA regelmäßig geschult werden? (z. B. Infektionsschutzgesetz, Arbeitsschutz ...)
- Was sind Inhalte der Schulungen?
- Welche Ziele haben die Schulungen?
- Welche Schulungen können zusätzlich erfolgen?

■ Dienstplanung:

- Wer ist für die Dienstplanung verantwortlich?
- In welchem Rhythmus wird der Dienstplan erstellt?
- Werden Besonderheiten berücksichtigt?
- An welcher Stelle können MA Urlaubs- und Frei-Wünsche anbringen?

■ Qualitätskontrollen

Mitgeltende Unterlagen

2.11 Gefährdungsbeurteilung/ Arbeitsschutzmaßnahmen

Kurzvorstellung des Themas

Tipps für dieses Kapitel:

<https://www.svfg.de/gefaehrdungsbeurteilung>

<https://www.hauswirtschaft.info/waesche/arbeitschutz.php>

<https://mittelstandsschutz.de/magazin/gefaehrdungsbeurteilung-muster/>

Mitgeltende Unterlagen

3 Ergebnisqualität

Einleitender Satz: Was bedeutet Ergebnisqualität?

3.1 Überprüfung der Ergebnisqualität

Einleitender Satz: Wie und warum wird Ergebnisqualität geprüft?

Prozessbeschreibungen, beispielsweise in den Bereichen:

- Arbeits-/Ergebniskontrollen
- Kundenbefragung
- Verantwortlichkeit der Leitung
- Dokumentation
- Kontinuierlicher Verbesserungsprozess
- Aktualität des QM-Handbuchs

Mitgeltende Unterlagen

3.2 Statistische Auswertung

Wer wertet statistische Zahlen aus?

Statistisch ausgewertet werden können ...

- die Kundenbefragungsbögen,
- die Einsatzstunden und Einsatzhäufigkeit pro Monat,
- die Häufigkeit der Kundenbeschwerden und Abrechnungsfehler.

Regelmäßigkeit:

- In welchen Abständen wird eine Kundenbefragung/Überarbeitung des QM etc. durchgeführt?

Vorgehensweise:

- Wie werden Kunden befragt? Bzw. wie können Sie ihre Meinung äußern? (Vorsicht: Wenn Kunden das Gefühl haben, dass Kritik zu ihnen zurückverfolgt werden kann, werden sie sie wahrscheinlich nicht äußern und nicht ehrlich sein.)
- Was soll erfragt werden?
 - Fachliche Kompetenz der MA
 - Kommunikation mit dem Unternehmen
 - Freundlichkeit, Höflichkeit
 - Empathie, Zuverlässigkeit
 - Sonstiges

3.3 Optimierung

Wie wird die Qualität optimiert?

- erforderliche Prozessanpassung
- Schulungsbedarf der MA
- Kontinuierlicher Verbesserungsprozess
 - Wer ist verantwortlich?
 - Wie und zu welchem Zeitpunkt?

4 Quellen

Haben Sie Quellen verwendet?

Die DIN SPEC 77003 ist unter dem folgenden Link kostenfrei erhältlich:
<https://www.beuth.de/de/technische-regel/din-spec-77003/230121819>

Die DIN SPEC 77004 ist unter dem folgenden Link kostenfrei erhältlich:
<https://www.beuth.de/de/technische-regel/din-spec-77004/289821288>

Anlage 1: Leistungserbringung Wäschepflege

1 Ziele

- Die gesamte Wäsche wird unter Beachtung der Textil- und Pflegekennzeichnung und entsprechend der hygienischen Anforderungen gewaschen, getrocknet und gelegt bzw. gebügelt.
- Dem Kunden steht ausreichend aufbereitete Wäsche zur Verfügung.
- Die Wäschepflege erfolgt unter dem Aspekt der Nachhaltigkeit (Kosten, Energie und Umweltbelastung) und der Werterhaltung der Textilien (Materialschonung, Schutz vor Verfärbungen).

2 Prozessbeschreibung

Bei folgenden Tätigkeiten arbeiten wir nach den in den mitgeltenden Unterlagen abgelegten Arbeitsanweisungen:

- Schmutzwäsche sortieren, vorbereiten und waschen
- Waschen besonderer Wäscheposten
- Wäsche trocknen
- Wäsche bügeln

3 Mitgeltende Unterlagen

Beispielhaft für das Sortieren und Waschen sowie für das Waschen der Vorhänge beschrieben.

3.1. Arbeitsanweisung:

Schmutzwäsche sortieren, vorbereiten und waschen

1. Sortieren Sie die Schmutzwäsche ...

- nach Textilpflegesymbol
- nach Farbe
- ggf. nach Verschmutzungsgrad (z. B. Arbeitsbekleidung)

2. Erledigen Sie beim Sortieren Vorarbeiten:

- Taschen entleeren
- Reißverschlüsse und Klettverschlüsse schließen, Bett- und Kissenbezüge zuknöpfen.
- Bei T-Shirts, Pullovern mit Aufdruck sowie dunklen Hosen die Innenseite nach außen wenden.
- Kleine und große Wäschestücke möglichst mischen (bessere Waschwirkung und Verteilung in der Trommel, v. a. beim Schleudern).

3. Befüllen Sie die Waschtrommel je nach Waschprogramm maximal und wählen Sie das zur Wäsche und Programmart passende Waschmittel (siehe Tabelle).

4. Einsatz eines Weichspülers nur auf Kundenwunsch.

5. Stellen Sie die Waschmaschine an.

Tabelle 2: Das Wichtigste im Überblick

Textilpflegesymbole nach GINETEX	Waschprogramm	Wäschebeladung der Waschmaschine	Waschmittel
<p>Normalwaschgang</p> 	Koch-, Buntwäsche oder Baumwolle	volle Beladung Wäsche soll locker in der Trommel liegen, d. h. eine flache Hand passt oben zwischen Wäsche und Trommel	weiße Wäsche: Vollwaschmittel in Pulverform bunte Wäsche: Colorwaschmittel in Pulverform dunkle Wäsche: flüssiges Colorwaschmittel
<p>Pflegeleicht</p> 	Pflegeleicht	reduzierte Wäschemenge (ca. die Hälfte der maximal möglichen Beladungsmenge in kg Trockenwäsche)	weiße Wäsche: Vollwaschmittel in Pulverform bunte Wäsche: Colorwaschmittel in Pulverform
<p>Feinwäsche</p> 	Feinwäsche, Wolle, Seide oder Gardinen	stark reduzierte Wäschemenge (ca. ein Drittel der maximal möglichen Beladungsmenge in kg Trockenwäsche)	Wollwaschmittel

3.2 Prozess: Waschen besonderer Wäscheposten

Tabelle 3: Arbeitsanweisung Vorhänge und Gardinen waschen

Arbeitsgeräte	<p>Trittleiter Wäschekorb Eimer mit Reinigungslösung Reinigungs- und Trockentuch Waschmaschine</p>
Reinigungsmittel	<p>Allzweckreiniger, Waschmittel je nach Stoffart</p>
Ablauf	<ul style="list-style-type: none"> ■ Arbeitsmittel und -geräte und Trittleiter bereitstellen ■ Fensterbretter abräumen ■ Gardinen und Übergardinen abnehmen ■ Beschwerden entfernen (Vorhangbeschwerung etc.), Anweisungen der Kunden beachten ■ Gardinenrollen aus Kunststoff können mitgewaschen werden, wenn sie fest eingehakt und fixiert sind. ■ Wenn sich Haken in Gardinen verfangen und Fäden ziehen können, müssen sie entfernt werden. ■ Ggf. ein Wäschenetz verwenden. ■ Im Programm Pflegeleicht bei 30° C in der Waschmaschine waschen. ■ Waschmittel je nach Stoffart wählen (siehe Tabelle 2, S. 25). ■ Je nach Wunsch der Kunden Appreturmittel oder Weichspülmittel zugeben. ■ Vorhangschienen reinigen ■ Nach dem Waschen evtl. entfernte Rollen und Stangen wieder anbringen. ■ Feine und knitterfreie Gardinen sofort nach dem Waschen aufhängen und am Fenster trocknen lassen. ■ Vorhänge trocknen, bei Bedarf bügeln ■ Zimmerpflanzen und sonstige Deko auf Fensterbretter zurückstellen. ■ Arbeitsmittel und -geräte und Trittleiter aufräumen.
Hinweis	<p>Sehr voluminöse Vorhänge, die nicht in die Waschmaschine passen, müssen entweder von Hand in der Badewanne gewaschen oder in eine spezielle Textilreinigung gegeben werden.</p>

3.3 Wäsche trocknen

1. Trocknen mit dem Wäschetrockner:

- Die Wäsche nach dem Trocknungsprogramm zeitnah aus dem Trockner nehmen.
- Nach Möglichkeit die Wäsche sofort legen.
- Das Flusensieb reinigen und den Kondenswasserbehälter leeren.

2. Trocknen im Freien:

- Wäscheleine
- Wäschespinne

3. Trocknen im Raum:

- Wäscheleine, Wäscheständer
- Der Raum muss gut belüftet sein, damit die abgegebene Feuchtigkeit abziehen kann.

3.4 Wäsche bügeln

Allgemeine Bügelregeln:

- Einstellung der Bügeleisentemperatur je nach Textilpflegesymbol im Wäschestück
- Zuerst Stücke mit niedriger Temperatur, dann die mit höherer Temperatur bügeln.
- Teile mit doppelter Stofflage wie Manschetten, Kragen, Taschen und Knopfleisten von beiden Seiten bügeln: zuerst von links (Rückseite) und dann von rechts (Vorderseite).
- Abstehende Teile wie Ärmel, Bänder, Innentaschen und Kragen werden vor den großen Partien gebügelt. Gründe: Die kleineren Teile werden beim Umlegen des Stoffes nicht so schnell wieder faltig und der Stoff über faltenfreien Innentaschen liegt glatt auf, dadurch lässt sich auch der aufliegende Stoff besser bügeln.
- Im Allgemeinen wird auf der rechten Stoffseite gebügelt, es sei denn, der dadurch entstehende Glanz ist, wie bei schwarzer Bekleidung, unerwünscht. Aufdrucke von T-Shirts etc. werden von der linken Seite geglättet, da die Aufdrucke leicht am heißen Bügeleisen haften bleiben.
- Es wird immer vom Weiten zum Engen gebügelt. Besonders wichtig ist diese Regel beim Bügeln von Falten.
- Stickereien, Monogramme und Spitzen zuerst von links (Rückseite) und dann von rechts (Vorderseite) bügeln, so treten die Muster plastischer hervor.
- Die Wäsche muss immer ganz trocken gebügelt werden, weil sie sonst beim Trocknen wieder knittert. Besonders bei Nähten muss aufgepasst werden, diese ziehen sich später teilweise noch zusammen.
- Gebügelte Stücke werden zusammengefaltet. Blusen und Hemden werden auf einem Bügel aufgehängt.

Arbeitsplatzgestaltung Bügeln:

- Bügelbrett, höhenverstellbar
- Bügeleisen
- Staubtuch
- Sprühflasche, falls kein Dampfbügeleisen vorhanden ist.
- Wäschekorb für die zu bügelnde Wäsche
- Kleiderstange für das Aufhängen der gebügelten Wäsche
- Ablage für gebügelte und gefaltete Wäsche

Flachwäsche bügeln:

Flachwäsche sollte, wenn die Geräte zur Verfügung stehen, mit der Bügelmaschine oder der Mangel geglättet werden. Sollte keine Mangel verfügbar sein, dann wird folgendermaßen vorgegangen:

- Zuerst die rechte Seite bügeln. Tischdecken mit Stickereien werden zuerst von der linken Seite gebügelt, da so die Stickereien schöner hervortreten.
- Säume und Webkante ausbügeln.
- Die Mitte wird in Richtung des Fadenlaufes gebügelt.
- Vom Körper weg weiterbügeln.
- Danach linke Seite bügeln.

T-Shirt/Pullover bügeln:

- Zuerst Innentasche auf links bügeln und Taschenklappen ausbügeln, Aufdrucke von links bügeln oder mit einem Tuch abdecken und darüber bügeln.
- Kragen bügeln
- Ersten Ärmel von der Außenseite bügeln, die Ärmel dürfen mit Bruch gebügelt werden.
- Ersten Ärmel umdrehen und von der anderen Seite bügeln.
- Zweiten Ärmel von der Außenseite bügeln.
- Zweiten Ärmel umdrehen und von der anderen Seite bügeln.
- Von einer Seite beginnend T-Shirt/Pullover rundum bügeln.

Hose bügeln:

- Achtung! Schwarze Stoffhosen auf links drehen und dann erst bügeln,
- Hosentasche auf links bügeln und Taschenklappen ausbügeln,
- Hosenoberteil rundum bügeln,
- linkes Hosenbein mit der Außenseite so auf das Bügelbrett legen, dass die beiden Nähte aufeinander liegen (vorhandene Bügelfalte berücksichtigen!),
- Nähte ausbügeln,
- linkes Hosenbein Innenseite bügeln,
- Hosenbein umdrehen und Außenseite bügeln
- rechtes Hosenbein ebenso bügeln.

Herrenoberhemd bügeln:

- Kragen von links und rechts
- Knopflochleiste von links, Brusttasche von links
- Knopfleiste von links
- Passe
- Manschette von links und rechts
- Ärmel mit der geöffneten Manschette bügeln, die Ärmel dürfen mit Bruch („Bügelfalte“) gebügelt werden.
- Ärmel mit der geschlossenen Manschette bügeln
- Seitenteil mit Knopfleiste
- Rückenteil
- Seitenteil mit der Knopflochleiste

Anlage 2: Beispiel Beschwerdemanagement

Es muss ein Beschwerdemanagement etabliert sein, welches den Kunden die Möglichkeit gibt, Reklamationen anzubringen und eine schnelle Beseitigung der Mängel sicherstellt. Dies steht in engem Zusammenhang mit der Erreichbarkeit des Unternehmens. Auf die Möglichkeit der Reklamation muss bereits bei Vertragsabschluss hingewiesen werden.

Das Formular zur Kundenreklamation bzw. Beschwerde muss den Kunden jederzeit zur Verfügung stehen. Es ist daher Teil der Kundenmappe, welche den Kunden bei Vertragsabschluss übergeben wird. Es wird von MA mitgeführt und steht auf der Website zum Download zur Verfügung.

Bei telefonischen bzw. mündlichen Beschwerden oder Reklamationen ist der aufnehmende Mitarbeiter für die Dokumentation und die Weitergabe an die Leitung verantwortlich. Die Leitung hat in angemessener Zeit darauf zu reagieren.

Prozessbeschreibung

1. Ziele

- Kunden können Reklamationen oder Mängel unkompliziert anzeigen.
- Beschwerden sind innerhalb einer Woche bearbeitet, wobei mit den Kunden Lösungen gefunden bzw. Mängel behoben werden.
- Durch ein funktionierendes Beschwerdemanagement verfügt das Unternehmen über einen zufriedenen Kundenstamm.

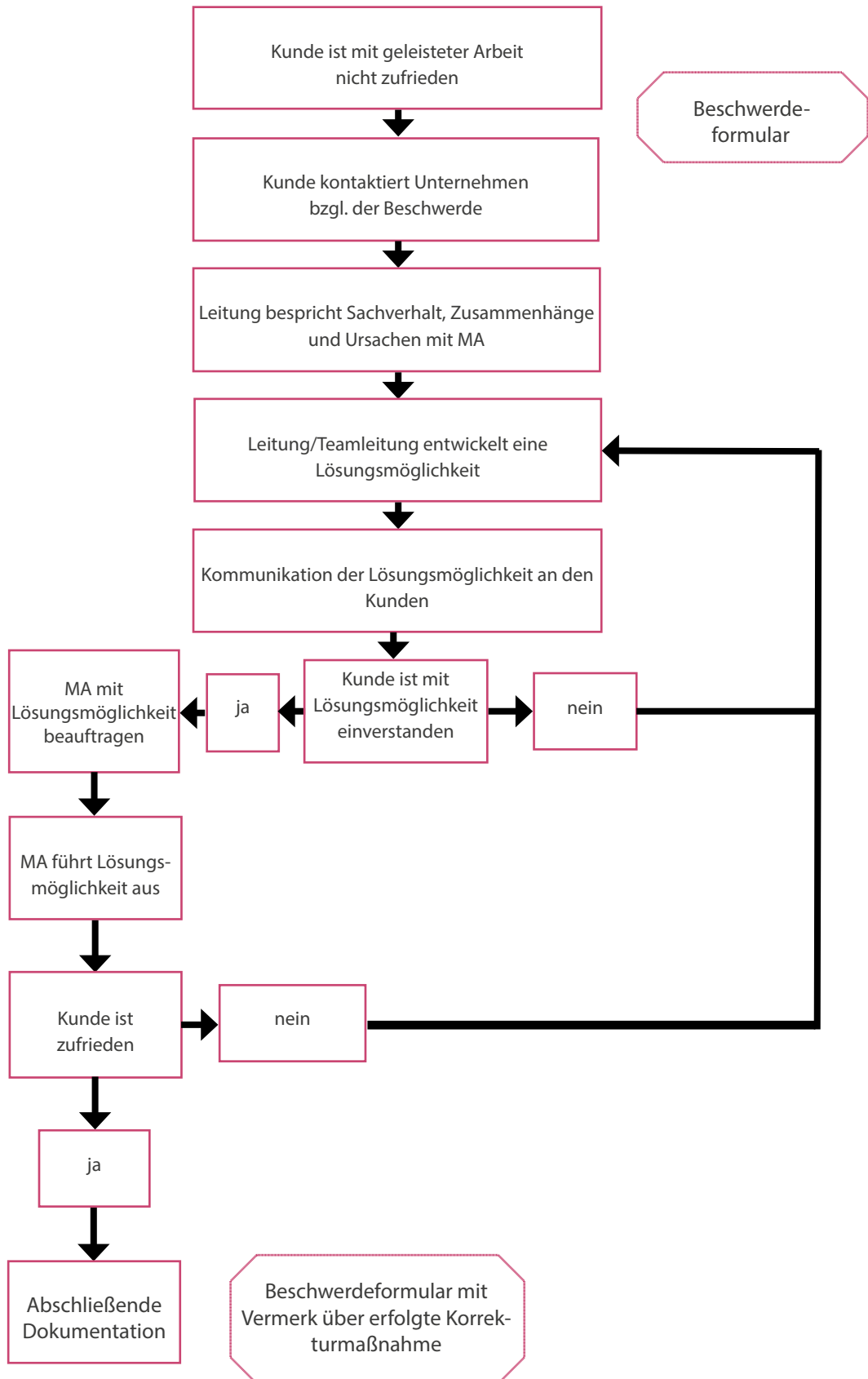
2. Vorgehensweise

- Hinweis auf Möglichkeiten der Reklamation bei Vertragsabschluss.
- Aushändigen entsprechender Formulare im Rahmen der Kundenmappe (Hinweis an Kunden: telefonisch, persönlich an MA, per Post oder E-Mail mit Formular)
- Lückenlose Dokumentation von Beschwerden und Reklamationen
- Zeitnahe Reaktion bzw. Mangelbehebung

3. Mitgeltende Unterlagen

- Flussdiagramm Kundenreklamation
- Formular Kundenreklamation
- Lösungsentwicklung

3.1 Flussdiagramm Kundenreklamation



3.2 Formular Kundenbeschwerde (bitte zurück an das Unternehmen)

Kunde/Haushalt:

Datum:

Mitarbeiter:

Beschwerde aufgrund von Fehlern/ Mängeln/ Qualitätsbeeinträchtigungen/ Verhalten des/der Dienstleister/in/ Sonstiges (Zutreffendes bitte unterstreichen)

Kurzbeschreibung des Fehlers/ Mangels/ der Qualitätsbeeinträchtigung/ des Verhaltens des Dienstleisternden/Sonstiges:

Verbesserungs- oder Lösungsvorschlag:

Datum, Unterschrift Kunde

	Eingegangen am	Zur Kenntnis genommen von der Leitung	An Kunde kommunizierter Lösungsvorschlag	Nachbesserung zur Zufriedenheit des Kunden durchgeführt
Datum:				
Kürzel:				

3.3 Lösungsentwicklung

- Was ist das Problem?
- Wo liegen die Ursachen?
- Welche Interessen stehen sich gegenüber?
- Was soll erreicht werden?
- Welche Rechte/Informationen gibt es?
- Welche Verbesserungs- und Lösungsvorschläge gibt es? (jeweils mit Vor- und Nachteilen)

Impressum

Kompetenzzentrum Hauswirtschaft (KoHW)
Falkenhof 3, 91746 Weidenbach
poststelle@kohw.bayern.de | www.hauswirtschaft.bayern.de

Stand: April 2022

Redaktion: KoHW – Bereich Arbeitsmarkt und Gesellschaft

Bildnachweis: Kompetenzzentrum Hauswirtschaft

Gestaltung: CMS – Cross Media Solutions GmbH, Würzburg | Kompetenzzentrum Hauswirtschaft

Dieser Code bringt Sie direkt zur Internetseite: www.hauswirtschaft.bayern.de



Das Kompetenzzentrum Hauswirtschaft (KoHW) ist eine Einrichtung im Geschäftsbereich des Bayerischen Staatsministeriums für Ernährung, Landwirtschaft und Forsten (StMELF).
