



Kompetenzzentrum
Hauswirtschaft

INNOVATIV & PRAXISNAH

Qualitätsmanagement (QM)-Handbuch haushaltsnahe Dienstleistungen

Judith Regler-Keitel
Kompetenzzentrum Hauswirtschaft Bayern

QM-Handbuch – Warum? (1)

- ◆ Rechtlicher Rahmen:
 - § 112, § 113 SGB XI Qualitätsverantwortung
 - Verpflichtung zu QM im stationären und ambulanten Bereich

 - Zusätzlich im ambulanten Bereich:
Forderung der Qualitätssicherung in
 - § 45 a, b SGB XI Unterstützung im Alltag

QM-Handbuch – Warum? (2)

- ◆ Einsatz der Unterlagen zur
 - Information der Kunden bzw. Bewohner und Angehörigen
 - Einarbeitung neuer Mitarbeiter
 - regelmäßigen Schulung der Mitarbeiter
 - reibungslosen Vertretung im Krankheitsfall

QM-Handbuch – Warum? (3)

- ◆ Wettbewerbsvorteil
- ◆ Kundengewinnung:

Werbung mit QM und DIN SPEC

Umsetzung DIN SPEC 77003 - 77004 im QM-Handbuch

- ◆ DIN Spezifikationen sind „Standardisierungen“
- ◆ Sie liegen eine Ebene unter den DIN-Normen und liefern einen Beitrag zur
 - Erhöhung der Akzeptanz, z.B. für Dienstleistungen
 - Förderung der Marktentwicklung
- ◆ Personen- und haushaltbezogene Dienstleistungen
 - DIN SPEC 77003 - Information, Beratung und Vermittlung
 - DIN SPEC 77004 - Dienstleistungserbringung

Wichtige Qualitätskriterien für haushaltsnahe Dienstleistungen

(Studie des Bundeswirtschaftsministeriums)

- ◆ Vertrauenswürdigkeit
- ◆ Zuverlässigkeit
- ◆ Sorgfalt
- ◆ Kompetenzen
- ◆ Beratung & Service

Qualitätsbereiche eines Dienstleistungsunternehmens

Arbeitsqualität	Servicequalität	Arbeitgeberqualität
Vertrauenswürdigkeit	Beratung	Gute Arbeitsbedingungen
Zuverlässigkeit	Ausfallmanagement	Faire Löhne
Sorgfalt	Beschwerde- management	Weiterbildung
Kompetenzen	Vertragsgestaltung	

Quelle: Studie Bundesministerium für Wirtschaft und Energie

Aufbau und Inhalt des QM-Handbuches

- ◆ Gegliedert nach Dimensionen der Qualität
 - Strukturqualität
 - Prozessqualität
 - Ergebnisqualität
- ◆ Mitgeltende Unterlagen
 - Arbeitsanweisungen, Checklisten
 - Verträge, Informationsmaterial für Kunden

Dimensionen der Qualität

Beschrieben werden in der

- ◆ **Strukturqualität:** die Rahmenbedingungen, u.a. Ziele, Leitbild, Rechtsgrundlage, personelle Struktur
- ◆ **Prozessqualität:** die Art und Weise der Leistungserbringung (u.a. Info Neukunden, Reinigung, Betreuung..) (dazu Arbeitsanweisung, Checkliste, Flussdiagramm)
- ◆ **Ergebnisqualität:** Grad der Zielerreichung, des Erfolgs (dazu Kundenbefragung, Statistik)

Strukturqualität

- ◆ Leitbild, Ziele, Beschreibung des Unternehmens
- ◆ Personelle Strukturen
 - Personalstruktur mit Qualifikationen
 - Aufgaben und Verantwortlichkeiten
 - Interne Kommunikation
 - Erreichbarkeit
- ◆ Dienstleistungsangebot
- ◆ Räumliche Struktur und Erreichbarkeit
- ◆ Rechtliche Bezüge

Prozessqualität

- ◆ Die einzelnen Prozesse werden beschrieben in
 - Zielen
 - Prozessbeschreibung bzw. Vorgehensweise
- ◆ und in den mitgeltenden Unterlagen konkretisiert
 - Arbeitsanweisungen
 - Checklisten



Prozessqualität - Inhalte (1)

- ◆ Kundengewinnung
- ◆ Information/Beratung/Vertragsgestaltung
- ◆ Leistungserbringung Reinigung
- ◆ Leistungserbringung Wäschepflege
- ◆ Leistungserbringung sonstige haushaltsnahe Leistungen
- ◆ Erbringung hauswirtschaftlicher Betreuungsleistungen
- ◆ Hygiene und Gesundheitsschutz
- ◆ Beschwerdemanagement

Prozessqualität- Inhalte (2)


- ◆ Mitarbeiterführung
 - Mitarbeitergewinnung
 - Einarbeitungskonzept
 - Mitarbeitergespräch
 - Teambesprechung
 - Fortbildungsplanung
 - Dienstplanung
 - Qualitätskontrollen

Beispiele mitgeltender Unterlagen aus dem QM-Handbuch

Kostenvoranschlag für haushaltsnahe Dienstleistungen

Dienstleistung	Dauer in Stunden	Preis pro Std
Haus- bzw. Wohnungsreinigung		24,96 €
Wäschepflege		
Kochen und Backen		
Blumenpflege		
Einkaufen und Botengänge		
hauswirtschaftliche Betreuung		34,68 €
Gesamtpreis der Dienstleistungen		Std.
+ Fahrtkosten		Einsätze
Gesamtpreis des Auftrages in €		

Formular Haushaltswegweiser

	2.2a	Qualitätsmanagement-Handbuch	Kapitel 2
		Haushaltswegweiser	Seite von Stand: 27.03.19

Haushaltswegweiser
Kundennummer: _____


Im-Haushalt-Leben:
Personenanzahl: _____ → → → Alter (falls relevant): _____
Besondere Anforderungen:
 Allergien → → → → wenn ja, welche: _____
 altersabhängige Anforderungen → → wenn ja, welche: _____

Wohnsituation
 Wohnung → Einfamilienhaus → mit Garten
Anzahl der Zimmer: _____

Gebuchte-Dienstleistungen
 Haus- bzw. Wohnungsreinigung → → → → Fenster putzen
 Wäschepflege → → → → → Gartenarbeiten
 Kochen und Backen → → → → → Kinderbetreuung
 Hauswirtschaftliche Betreuung von älteren Menschen → _____

Die-Dienstleistung-sollte-erbracht-werden
 wöchentlich an folgendem Wochentag: _____
 täglich
 14-tägig
Gewünschte Uhrzeit: _____
 anwesend bei Dienstleistung → ja → nein (Schlüssel wird im DZ anonymisiert - verwahrt)

Leistung-Unterstützung-und-Entlastung-im-Alltag
Anspruch auf Kostenerstattung „Entlastungsleistung“ (ab Pflegegrad 1 in Höhe von 125€ pro Monat): ja → nein
Erstattungsanspruch direkt bei der Pflegekasse (über das DZ geltend machen/Abtretungserklärung): ja → nein

Individuelle-Wünsche-und-Besonderheiten-des-Haushalts
 (Strg)

Haushaltswegweiser

Kundennummer: _____

Haushaltswegweiser

Im Haushalt leben:

Personenanzahl _____

Alter (falls relevant) _____

Besondere Anforderungen

Allergien

wenn ja, welche _____

altersabhängige Anforderungen

wenn ja, welche _____

Wohnsituation

Wohnung

Einfamilienhaus

mit Garten

Anzahl der Zimmer _____

Gebuchte Dienstleistungen

Haus-bzw. Wohnungsreinigung

Fenster putzen

Wäschepflege

Gartenarbeiten

Kochen und Backen

Kinderbetreuung

Hauswirtschaftliche Betreuung von älteren Menschen

Haushaltswegweiser - Fortsetzung

Ihre individuellen Wünsche zur Betreuung älterer Menschen

Nachname:

Vorname:

Art der hauswirtschaftlichen Betreuungsleistung

Beschäftigung

Hilfe bei Alltagsverrichtungen

Spaziergänge

hauswirtschaftliche Unterstützung, wenn ja, welche _____

Betreuungsleistung

Anzahl der zu betreuenden Person/en _____ Alter der zu betreuenden Person/en _____

Dauer der Betreuung _____

Betreuungsturnus

1x Woche

2x Woche

3x und mehr Woche

Abholung wenn ja, Ort _____

Begleitung zu Terminen außer Haus

Individuelle Wünsche und Besonderheiten des Haushalts:

Ihre individuellen Wünsche zur Betreuung älterer Menschen

Nachname:

Vorname:

Art der hauswirtschaftlichen Betreuungsleistung

Beschäftigung Hilfe bei Alltagsverrichtungen Spaziergänge

hauswirtschaftliche Unterstützung, wenn ja, welche _____

Betreuungsleistung

Anzahl der zu betreuenden Person/en _____ Alter der zu betreuenden Person/en _____

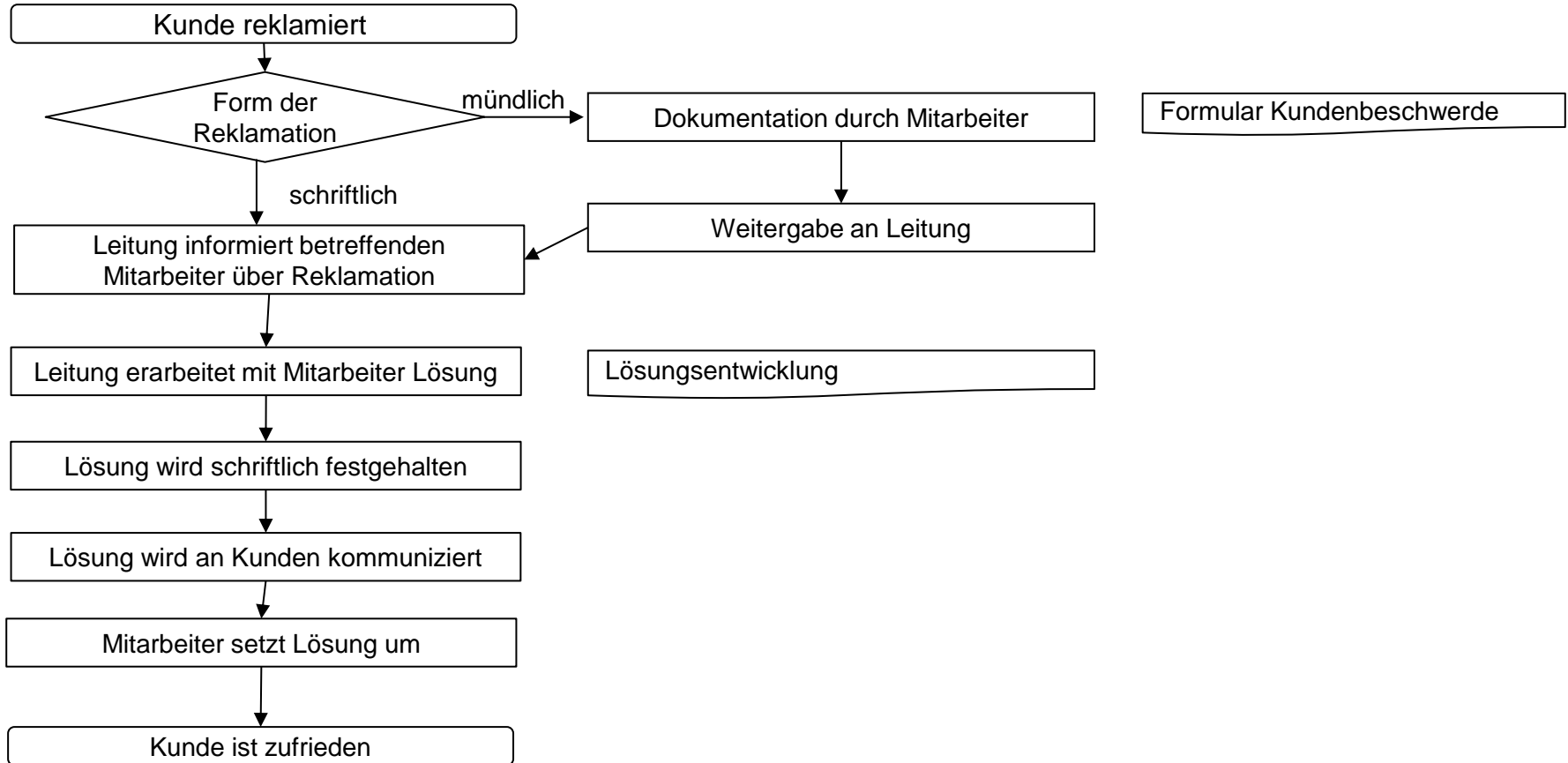
Dauer der Betreuung _____

Betreuungsturnus 1x Woche 2x Woche 3x und mehr Woche

Abholung wenn ja, Ort _____

Begleitung zu Terminen außer Haus

zu 2.7 Kundenreklamation /-beschwerde



Mitgeltende Unterlagen (1)

- ◆ **Arbeitsanweisungen**
 - Welche Arbeitsmaterialien und Reinigungsmittel?
 - Welche Vorgehensweise (Schritt für Schritt)
 - wichtige Hinweise
- ◆ **Checklisten**
 - zur Dokumentation erledigter Arbeiten
 - zur Kontrolle der Arbeitsergebnisse

Mitgeltende Unterlagen (2)

- ◆ Vorlagen für Verträge
 - Dienstleistungsverträge
 - Referentenverträge
- ◆ Informationsmaterial für Kunden
 - Kundenmappe
 - Werbepostkarten
 - Informationsbroschüre

Ergebnisqualität

- ◆ Überprüfung der Ergebnisqualität
 - Kundenbefragung
 - Verantwortlichkeit der Leitung

- ◆ Statistische Auswertung

Einsatz des QM-Handbuches

- ◆ Haushaltsnahe Dienstleistungsunternehmen
- ◆ Ambulanter Dienst (für Bereich Hauswirtschaft)
- ◆ Stationärer Bereich in Wohngruppen- bzw. Hausgemeinschafts-Konzepten

In eigener Sache

- ◆ Fortbildung QM-Handbuch
02.05. in Regensburg;
19.07. in Grafenrheinfeld
- ◆ „Meet the Prof“



Meet the Prof
Haushaltswissenschaftliche Tagung
München

www.hauswirtschaft.bayern.de

Tagungsgebühr 30 € inkl. Kaffee/Tee

17. Mai 2019

Organisation:
Kompetenzzentrum Hauswirtschaft
poststelle@kohw.bayern.de
0981 4664 87506
www.hauswirtschaft.bayern.de

Veranstaltungsort:
Bayerisches Staatsministerium für
Ernährung, Landwirtschaft und Forsten
Ludwigstr. 2
80539 München

 Kompetenzzentrum
Hauswirtschaft
INNOVATIV & PRAXISNAH

Die Präsentationen des
Forums Verpflegung und Hauswirtschaft
finden Sie unter

www.hauswirtschaft.bayern.de

Das Passwort für den Download lautet:
Altenpflege

Kontakt

Kompetenzzentrum Hauswirtschaft

Leitung: Judith Regler-Keitel

Telefon: 0981 -4664 87500

E-Mail: judith.regler-keitel@kohw.bayern.de

Internet: www.hauswirtschaft.bayern.de

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

