



Wissensmanagement  
und Kommunikation



Arbeitsmarkt  
und Gesellschaft

Qualitätsmanagement -  
hilfreich, machbar, motivierend



# Kompetenzzentrum Hauswirtschaft - Zuordnung

Bayerisches Staatsministerium  
für Ernährung, Landwirtschaft  
und Forsten

**Fachakademie**  
Ernährungs- und  
Versorgungs-  
management

mit

**KoHW**

Wissensmanagement  
und Kommunikation

Arbeitsmarkt und  
Gesellschaft



Wissensmanagement  
und Kommunikation



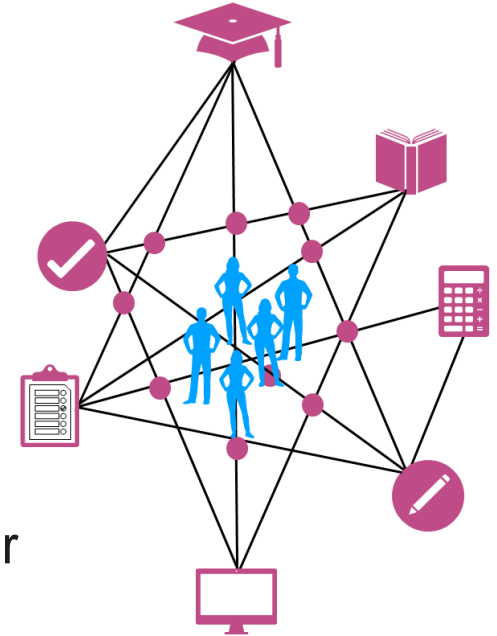
Arbeitsmarkt  
und Gesellschaft



# Auftrag des KoHW

Lt. Geschäftsordnung  
leistet das KoHW im Bereich Hauswirtschaft

- durch Bildung, Wissensakquise und zielgruppenorientierten Wissenstransfer einen Beitrag
- zur Lösung aktueller gesellschaftspolitischer Herausforderungen



# Qualitätsmanagement – hilfreich, machbar, motivierend ?

DIN EN ISO 9001  
EFQM  
KTQ in der Version 5.0.  
HACCP

.....



# Was ist....?



## ◆ **Qualität:**

Erwartungen und Anforderungen des Einzelne an ein Produkt oder eine Leistung (individuell)

## ◆ **Anforderungen an die Qualität:** Festlegung durch Gesetzgeber, Experten sowie Kunden/Gäste/Bewohner

## ◆ **Qualitätsmanagement**

Alle organisatorischen Maßnahmen, die der Sicherstellung und Verbesserung der Qualität der Unternehmensleistung dienen.

# Gründe für ein QM

- ◆ schnelle Einarbeitung neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (MA)
- ◆ einheitliche Arbeitsweise, Verbesserung der Arbeitsprozesse (zügig, hygienisch, nachhaltig...)
- ◆ Motivation zur ständigen Verbesserung der Arbeits- und Servicequalität (Aufdecken und Beheben von Problemen/Fehlern)
- ◆ geplantes Gutschein-System: Qualitätsanforderungen an Dienstleistungsunternehmen
- ◆ QM als Marketinginstrument: positive Außenwirkung



# Rechtliche Gründe für ein QM

- ◆ Vertragsrecht (Kaufvertrag, Werkvertrag, Nichterfüllung)  
(z.B. gefordert QM oder Zertifizierung nach Norm DIN EN ISO 9000:2015-11)
- ◆ Lebensmittelrechtliche Verordnungen, Hygieneanforderungen
- ◆ Sozialgesetze, z.B.
  - § 112 SGB XI Qualitätsverantwortung für die stationäre Pflege
  - § 45 a SGB XI: Anerkennung: Konzept mit Angaben zur Qualitätssicherung des Angebotes

# Gutscheinsystem: Vorschläge zur Zertifizierung (Konzept des PQHD)

- **Niveau 1 (max. 1 Jahr)** Eigenerklärung des Unternehmens:
  - min. 51 % sozialversicherungspflichtig Beschäftigte bzw. bei Soloselbständigen: vorhandene Altersvorsorge
  - fachkompetentes Personal
- **Niveau 2**
  - Prüfung durch Externe
  - 70 % sozialversicherungspflichtig Beschäftigte
  - verschiedene **Qualitätsanforderungen**
- **Niveau 3**
  - Für Unternehmen z.B. ab 50 MA
  - Qualitätssiegel nach Kriterien der DIN SPEC 77003 und 77004



# QM-Handbuch

- ◆ Verschriftlichung des eigenen QM
- ◆ keine Vorschriften für Aufbau und Form des QM-Handbuch (Ausnahme Zertifizierung)
- ◆ möglich: Schritt für Schritt –  
Start mit einzelnen Checklisten und Arbeitsanweisungen,  
nach und nach dann das QM-Handbuch vervollständigen

Schritt 1



Schritt 2



Schritt 3



# QM-Handbuch für hauswirtschaftliche Dienstleistungen (HWD)

Vorschlag: Orientierung an  
DIN SPEC Personen- und haushaltsbezogene Dienstleistungen:

- ◆ DIN SPEC 7703 - Information, Beratung und Vermittlung
- ◆ DIN SPEC 7704 - Dienstleistungserbringung

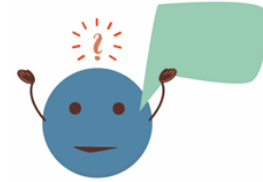
Kostenloser Bezug beim Beuth-Verlag!

# Art und Aufbau eines einfachen QM-Handbuchs

- ◆ Dokumentation als Papier-Ordner oder digitaler Ordner
- ◆ Gliederung in
  - Strukturqualität
  - Prozessqualität
  - Ergebnisqualität

# Strukturqualität

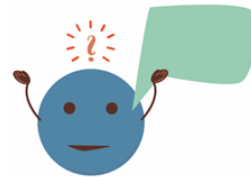
*Wie ist der Betrieb strukturiert, welche Regelungen gibt es?*



- ◆ Beschreibung des Unternehmens und Erreichbarkeit
- ◆ Leitbild und Ziele des Unternehmens
- ◆ Leistungsangebot des hauswirtschaftlichen Betriebes
- ◆ Rechtliche Bezüge
- ◆ Räumliche Strukturen
- ◆ Personelle Strukturen:
  - Organigramm
  - Personalstruktur mit Qualifikationen
  - Aufgaben und Verantwortlichkeiten
  - Vertretungen
- ◆ Interne Kommunikation

# Prozessqualität

*In welcher Art und Weise werden Leistungen erbracht?*

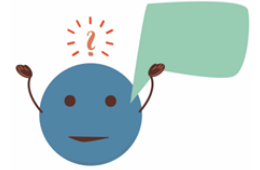


- ◆ Aufgaben als Prozesse beschreiben
- ◆ interne Prozesse: Dienstplanung, neue Mitarbeiter, MA-Führung
- ◆ externe Prozesse:
  - Reinigung
  - Wäscheversorgung
  - Verpflegung
  - Hauswirtschaftliche Betreuung
- ◆ Mitgeltende Unterlagen: z.B. Arbeitsanweisungen, Checklisten,...

# Ergebnisqualität

*Wie nehmen meine Kunden/Gäste/Bewohner die Qualität der Leistungen wahr?*

- ◆ Art der Überprüfung festlegen:
  - regelmäßige Kontrollen
  - Kundenbefragung
  - MA-Befragung
- ◆ statistische Auswertung und Erfassung
- ◆ Optimierung der Qualität: Kontinuierlicher Verbesserungsprozess
- ◆ Mitgeltende Unterlagen: z.B. Kontroll-Checkliste, Fragebogen...



# Vorlage QM-Handbuch ambulante hauswirtschaftliche Dienstleistungen

- ◆ Informationen und Download unter [profi-hauswirtschaft](#)
- ◆ Gliederung und Inhalte orientieren sich an der DIN SPEC 77003 und der DIN SPEC 77004
- ◆ Leitfragen zu jedem Gliederungspunkt helfen dabei, die Prozesse und Strukturen des eigenen Unternehmens darzustellen
- ◆ Beinhaltet zwei Beispielsprozesse (Wäschepflege, Beschwerdemanagement)

# Judith Regler-Keitel

## Kompetenzzentrum Hauswirtschaft

Falkenhof 3

91746 Weidenbach

 +49 981 4664-87502

 [poststelle@kohw.bayern.de](mailto:poststelle@kohw.bayern.de)

[www.hauswirtschaft.bayern.de](http://www.hauswirtschaft.bayern.de)

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