

# Standard Hauswirtschaft : Schulung und Controlling als Erfolgsfaktoren

Autor(en): **Schmidhauser, Martina**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Schauplatz Spitex : Zeitschrift der kantonalen Spitex Verbände Zürich, Aargau, Glarus, Graubünden, Luzern, Schaffhausen, St. Gallen, Thurgau**

Band (Jahr): - **(2006)**

Heft 1

PDF erstellt am: **13.09.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-822484>

## **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

## **Haftungsausschluss**

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

# Standard Hauswirtschaft: Schulung und Controlling als Erfolgsfaktoren

**Martina Schmidhauser,  
Geschäftsleiterin Spitex  
Zürich Nord, berichtet über  
die Erfahrungen mit der  
Einführung eines Standards  
für die heutigen Anforder-  
ungen im hauswirtschaft-  
lichen Bereich. Auf die  
Schulung und die Kontrolle  
wurde besonderen Wert  
gelegt.**

Die hauswirtschaftlichen Leistungen der Spitex werden unserer Kundschaft teilweise zu marktüblichen Preisen verrechnet. Die Kundschaft erwartet heute, dass in ihren Haushalten eine kostengünstige und qualitativ gute Reinigungsleistung erbracht wird. Damit die angebotenen Reinigungsleistungen auch mittel- und längerfristig einem Preis-/Leistungsvergleich standhalten können, müssen sich die Mitarbeitenden an klaren Qualitätsstandards orientieren können. Gleichzeitig aber muss das professionelle Reinigungswissen mittels Schulung erhalten respektive aufgebaut und so die Qualität gesichert werden.

## Veränderte Anforderungen

Für die Pflege sind in der Spitex viele Standards vorhanden, die der Qualitätssicherung dienen. Im hauswirtschaftlichen Bereich sind erst einige Standards zum Thema Wochenkehr von Spitex-Organisationen erarbeitet worden.

Die Spitex Zürich-Nord gab sich den Auftrag, einen Standard auszuarbeiten, der den veränderten Anforderungen im hauswirtschaftlichen Bereich angepasst ist und das bereits Vorhandene miteinbezieht.



Die ergonomische Haltung ist bei der Verrichtung der hauswirtschaftlichen Arbeit besonders wichtig.

Der Standard Hauswirtschaft hat folgende Inhalte:

- Massnahmeplanungen hauswirtschaftlicher Dienstleistungen für Zimmer und Nasszellenbereiche, sowie Wäschepflege, Einkauf, Mahlzeitenzubereitung. In den einzelnen Massnahmenplanungen wird eingetragen, was gereinigt werden muss und wer es durchführt (Spitex, Angehörige, Kundschaft oder andere Dienste).
- Checklisten für die zu verrichtenden Arbeiten (z. B. alles was zu einer Badezimmerreinigung gehört).
- Arbeitsanweisungen, die für die Spitex Zürich-Nord ver-

bindlich sind, wie zum Beispiel das Tragen von Hausschuhen, der Gebrauch von Schürzen und Handschuhen.

- Ein Formular zur Qualitätskontrolle und zur Beurteilung der verrichteten Arbeiten.

## Einführung und Schulung

Unser Leitsatz ist: Die Mitarbeitenden müssen selber qualifiziert sein, um Qualität erbringen zu können. Der Standard wurde für alle Haushelferinnen und Hauspflegerinnen als obligatorisch erklärt. Geschult wurden alle 130 Haushelferinnen und Hauspfle-

gerinnen in Gruppen von ca. 25 Personen. Die Schulung beinhaltete den Aufbau des Standards und die einzelnen Kapitel.

Flankierend dazu wurden Reinigungskurse im umfassenden Sinn angeboten, d. h. geschult wurde u. a. der ökologische und ökonomische Einsatz von Reinigungsmitteln und -Geräten, kräfteschonendes und effizientes Arbeiten im Spitex-Haushalt. Konzipiert wurden diese Schulungen in enger Zusammenarbeit mit der Hochschule Wädenswil (Life Sciences und Facility Management), die auch die Referentin stellte.

## Anfängliche Skepsis

Zu Beginn begegneten die Mitarbeiterinnen unserem Vorhaben etwas skeptisch, schliesslich können Frauen ja putzen! Spätestens nach den Reinigungskursen, die praxisnah unter anderem auch den fachgerechten Einsatz moderner Reinigungsmittel wie Microfasertücher thematisierten, war der grösste Teil der Mitarbeiterinnen überzeugt, wenn nicht sogar begeistert. 15 Monate nach Abschluss der Einführung wurde der Standard das erste Mal überprüft. Die Leitungen Hauswirtschaft begleiteten die Mitarbeiterinnen bei ihrem Einsatz und überprüften mittels Controllingblatt die Arbeiten. Bei einem Teil der Mitarbeiterinnen rief dieses Vorgehen (Prüfungs-)Ängste hervor, andere waren stolz, ihre nicht immer einfache Arbeit zu zeigen.

Aus der Schlussauswertung ging hervor, dass vor allem der Nasszellenbereich und die ergonomische Haltung bei der Verrichtung der Arbeit noch nicht überall zufriedenstellend erfolgten. Aufgrund der Auswertung beschlossen wir, eine Nachschulung für alle hauswirtschaftlichen Mitarbeiterinnen in diesen Bereichen zu organisieren und vor allem die ergonomische Haltung immer wieder zu thematisieren. □