



- **Beratung:** Überprüfung Inhouse-Gebäudereinigung
- **e-QSS:** Software für Qualitätskontrollen und Patientenbefragungen
- **Einsatzbereiche:** Gebäudereinigung

### Die Ausgangslage

Die Klinik am Hainberg GmbH in Bad Hersfeld wollte den Bereich der hausintern angesiedelten Gebäudereinigung überprüfen. Auf Empfehlung hin wurde Neumann & Neumann mit der Erstellung einer Personalbedarfsanalyse für die Gebäudereinigung in Eigenregie beauftragt.

### Die Umsetzung

Nach Analyse der wesentlichen Unterlagen wie Leistungsverzeichnisse, Aufmäße, Mitarbeiterzahlen, Lohnkosten, Aufwendungen für Reinigungsgerätschaften, Material usw. wurden von Neumann & Neumann bei einem Vor-Ort-Termin die vom Auftraggeber gewünschten Analyseinhalte und das Thema Qualitätskontrolle besprochen. Auf dieser Grundlage prüfte Neumann & Neumann die Ist-Situation der Gebäudereinigung in der Klinik am Hainberg und erstellte Verbesserungsvorschläge, beispielsweise für den Inhalt der Leistungsverzeichnisse und für die Reinigungsabläufe.

### Das Ergebnis

Die fachkundige Analyse bescheinigte der in Eigenregie erbrachten Gebäudereinigung eine gute Qualität. Außerdem wurde festgestellt, dass sie um einen sechsstelligen Betrag günstiger kommt als es bei externer Vergabe zu erwarten wäre. Als Ursachen wurden die hohe Motivation der Mitarbeiter und die gute Organisation herausgearbeitet. Als externer Berater empfahl Neumann & Neumann daher, auf eine Ausschreibung zu verzichten, die Leistungsverzeichnisse inhaltlich zu aktualisieren und anzupassen sowie eine elektronische Qualitätssicherung einzuführen.



### Der Nutzen

Durch die professionelle, externe Fachberatung wurde der Klinik am Hainberg bescheinigt, dass ihre Gebäudereinigung hinsichtlich Preis und Qualität mehr als konkurrenzfähig ist. Dazu kamen vor allem praktische Verbesserungsvorschläge, die weitere Fortschritte brachten, beispielsweise hinsichtlich der Ablaufoptimierung, der Flächenbenennung oder der Flächennutzung.

■ Wichtig waren auch die gewonnenen handfesten, objektiven Belege und Argumente, dass und warum die Personalstärke und die Organisationsstruktur der Aufgabe angemessen sind oder der Einsatz von Springern gerechtfertigt ist. Auf diese Weise wurde der Abteilungsleitung der Rücken gestärkt.

■ Sehr nützlich war die Anregung, Transparenz über die Reinigungsleistung gegenüber den Patienten als den wichtigsten Nutznießern zu schaffen. Grundlage dafür ist, dass nun für die Reinigungshäufigkeit, die Reinigungsart usw. überzeugende Begründungen vorliegen. In jedem Patientenschrank findet sich ein entsprechender Aushang. Auf diese Weise haben die Mitarbeiter an Sicherheit gegenüber unbegründeten Beschwerden seitens der Patienten gewonnen.

■ Ein wichtiger Schritt war die Einführung elektronischer Qualitätskontrollen in Form der elektronischen Qualitätssicherungssoftware e-QSS von Neumann & Neumann. Entscheidend war für die kaufmännische Leitung der Klinik, dass dieses Controlling-Tool kleinteilig eingesetzt werden kann, also gezielt dort, wo Schwächen verbessert werden sollen. Ein flächendeckender Einsatz in der gesamten Hauswirtschaft der Klinik wäre zu aufwendig.

■ Überzeugt hat vor allem auch das Arbeiten mit e-QSS über Tablet PC. Die Auswertungen für einzelne Bereiche der Hauswirtschaft erleichtern deutlich die Vorbereitung auf die Rezertifizierung des Qualitätsmanagementsystems. Als außerordentlich hilfreich hat sich die Befragung der Patienten über ein Terminal erwiesen. Diese Vorgehensweise erspart dem Personal zum einen viel Zeit, zum anderen sind die Befragungen für die Zertifizierung sehr wichtig.

### Das Fazit

Auf Grund der erzielten Ergebnisse würde die Klinik am Hainberg eine Beratung durch Neumann & Neumann für die Gebäudereinigung sowie die gezielte Nutzung von e-QSS jederzeit weiterempfehlen.

Die Referenz interessiert Sie? Gerne stellen wir den Kontakt zum Ansprechpartner her!