



Leitfaden zur Kooperation von Einrichtungen des Gesundheitswesens und Gebäudereinigern

I. Beginn einer Partnerschaft – Outsourcing

1. Erhoffte Vorteile für die Einrichtung als Outsourcing-Geber

- 1.1 **Kostenvorteil**
Für Bedarfsspitzen müssen nicht ausreichende Ressourcen bereitgestellt werden. Personalbeschaffung für diesen Bereich ist ausgelagert.
- 1.2 **Konzentration auf Kernkompetenz**
Die Bündelung der Ressourcen auf die Kernkompetenzen kann Wettbewerbsvorteile schaffen.
- 1.3 **Kostentransparenz und Kalkulationssicherheit**
Bei internen Supportaufgaben sind die Kosten i. d. R. schwer zu ermitteln.
- 1.4 **Risikovorteil**
Gebäudereiniger haftet für die erbrachten Leistungen.

2. Erhoffte Vorteile für den Gebäudereiniger als Outsourcing-Nehmer

- 2.1 **Qualitätsvorteil**
Durch Kapazitätsauslastung kann die Dienstleistung in gleichbleibender Qualität angeboten werden.
- 2.2 **Servicevorteil**
Verfügbarkeit, Reaktionszeit, Störungsbeseitigung etc. sind klar definiert.

3. Befürchtete Nachteile für die Einrichtung:

- 3.1 **Abhängigkeit**
Rückverlagerung sowie ein Wechsel des Gebäudereinigers (Outsourcing-Nehmer) ist mit ernsthaften Problemen verbunden.
- 3.2 **Know-how-Verlust**
Beurteilung von Qualität und Weiterentwicklung ist erschwert. Möglichkeit zum In-sourcing verschlechtert sich.
- 3.3 **Kontrollverlust**
Entscheidungsgewalt, wie die Tätigkeiten durchgeführt werden, liegt beim Gebäudereiniger.
- 3.4 **Schnittstellenrisiken**
Mangelnde Koordination von (organisatorischen, personellen) Schnittstellen führt häufig zu weitreichenden Schwierigkeiten. Personelle Ressource für den Koordinationsaufwand muss bei der Planung beachtet werden.



II. Drum prüfe wer sich ewig bindet! – Partnerwahl

Bei längeren Outsourcing-Vorhaben sollte zu Beginn der Beziehung eine Testphase vereinbart werden, die beiden Seiten eine vereinfachte Kündigung des Vertrags ermöglicht.

Klar definierte Kriterien zur Partnerwahl müssen aufgestellt werden, anhand derer die Entscheidung getroffen wird.

1. Branchenkenntnis

Beim Auslagern ganzer Prozesse sind Branchenkenntnisse beim Gebäudereiniger besonders wichtig.

2. Fachkompetenz

Die erforderliche Fachkompetenz ist nachzuweisen, z. B. durch einen Desinfektor, geprüften Meister, eine Fachkraft für Hygiene. Vorhandene Referenzen sind hilfreich, um Erfahrungen überprüfbar zu machen.

3. Ausstattung

Der Gebäudereiniger verfügt über ausreichend technische und personelle Ressourcen.

4. Stabilität

Eine langfristige Kooperation ist das Ziel für beide Kooperationspartner.

4.1 Etablierung am Markt

Die Einrichtung und der Gebäudereiniger sind am Markt etabliert und können aufgrund von Umsatz und Bonität dauerhaft bestehen.

4.2 Freie Kapazitäten

Der Gebäudereiniger hat die Möglichkeit der Übernahme weiterer, noch nicht geplanter Leistungen. Dadurch muss bei weiterer Auslagerung nicht auf einen weiteren Dienstleister ausgewichen werden.

5. Die Chemie muss stimmen

5.1 Vertrauensvolle Atmosphäre

Wenn man einen „Draht“ zueinander gefunden hat, besteht eher die Möglichkeit, den Umgang mit Reklamationen und Vertragsverstößen konstruktiv zu gestalten.

5.2 Spannungsfreie Kommunikation

Von den Pflege- bzw. Reinigungskräften bis zum Management sollte eine spannungsfreie Kommunikation möglich sein.



III. Der Ehevertrag - Lässt keine Fragen offen und garantiert beiden Seiten Sicherheit

Grundsätzlich ist die ergebnisorientierte Reinigung als gängige Praxis in der Gebäudereinigung zugrunde gelegt.

Folgende Punkte sollten bei den Vertragsgesprächen angesprochen, geklärt und bei Bedarf vertraglich festgelegt werden.

1. Leistungsverzeichnis

Im Leistungsverzeichnis werden die konkreten Leistungsinhalte (Routinemaßnahmen) beschrieben. Es werden die Reinigungsverfahren, die Flächen/Oberflächen sowie die Reinigungshäufigkeit der Reinigungsarbeiten für jeden Raum des Objekts angegeben.

- 1.1 Bezeichnung, Adresse und Lage des Objekts
- 1.2 Ansprechpartner im Objekt
- 1.3 Funktion der Räume innerhalb des Objekts:
Sanitärräume, Bewohner-/Patientenzimmer, Büroräume, Flure
- 1.4 Ermittlung der zu reinigenden Flächen
Horizontale und vertikale Flächen in Quadratmeter m².
- 1.5 Ermittlung der Gegenstände in den Räumen
Oberflächen von Ausstattung, Einrichtungsgegenstände, Geräte, etc.
- 1.6 Strecken, wie Geländer in Meter m.
- 1.7 Reinigungs- bzw. Desinfektionsverfahren für entsprechende Flächen/Oberflächen klären.
- 1.8 Tolerierbare Schmutzbelastung pro Bereich, z. B.
 - Blut und andere Körpersekrete müssen sofort entfernt werden
 - Straßenschmutz kann täglich entfernt werden, etc.
- 1.9 Klärung des Reinigungsintervalls
täglich, 2-tägig, wöchentlich etc.
- 1.10 Zeitpunkt der Reinigung
Tageszeit, Uhrzeit, etc.

2. Weitere Reinigungsleistungen

- 2.1 Grundreinigung nach Baumaßnahmen
- 2.2 Reinigung von Abluftkanälen bei raumluftechnischen Anlagen
- 2.3 Deckenreinigung der Küche
- 2.4 Grundreinigungen inkl. Demontage und Remontage in Küchen
- 2.5 Reinigung von Fliegengittern



3. Vereinbarung nicht flächenbezogener Leistungen

- 3.1 Hol- und Bringdienste von reinen und unreinen Gütern
- 3.2 Einräumen von Schränken mit Versorgungsgütern und/oder Medizinprodukten
- 3.4 Bestücken von Wandspendern mit Präparaten für die Händehygiene
- 3.5 Verteilung von Speisen
- 3.6 Einsammeln von Geschirr
- 3.7 Aufbereitung von Bedarfsgegenständen (Geschirr, Besteck, Gläser, Schnabeltassen, Medikamentenbecher)
- 3.8 Aufbereitung von Betten
- 3.9 Abfall- und Wertstoffentsorgung
- 3.10 Aufbereitung von Perlatoren und Duschköpfen

4. Einzelheiten der Leistungserbringung/Qualität der Leistung

- 4.1 Informationsaustausch über Reinigungs- und Desinfektionsmethoden (Stichwort Keimverschleppung), Wirksamkeit eingesetzter Desinfektionsmittel
- 4.2 Reinigungs- und Desinfektionsintervalle, dargestellt in Verfahrensanweisungen, Desinfektions- und Reinigungsplänen der Einrichtung
- 4.3 Auswahl der Arbeitsmittel (z. B. Präparieren von Reinigungsutensilien oder Einmalmaterial)
- 5.4 Anforderungen an die Aufbereitung von Reinigungsutensilien/-maschinen zur Vermeidung der Keimverschleppung
- 4.5 Qualitätsanspruch gekoppelt an Mindestqualifizierung des Personals.

5. Anforderungen an Personal und Personalhygiene

- 5.1 Kenntnisse
 - über Produkte zur Reinigung und Desinfektion
 - über Dosier- und Reinigungsmethoden
 - über Aufbereitung von Reinigungsutensilien
 - zum Umgang mit Reinigungs- und Dosiergeräten

- 5.2 Schulungen des Personals

Die Schulungsintervalle und -inhalte orientieren sich an den Kenntnissen des Personals in Bezug auf hygienerelevante Aspekte. Die Schulungen müssen das notwendige Hygienefachwissen bei den Mitarbeitern sicherstellen.

Beispielsweise:

- Was bedeutet Reinigung/Was bedeutet Desinfektion?
- Wie lauten die Grundregeln der Desinfektion?
- Warum ist Händehygiene wichtig?
- Aufbereitung von Reinigungsutensilien – Wo liegt das Hygienierisiko?



5.3 Eignung des Personals

- Ausreichende Sprachkenntnisse
- Einhaltung der erforderlichen Personalhygiene
- Physische und psychische Eignung
- Frei von tätigkeitsrelevanten ansteckenden Krankheiten
- Akzeptanz von Anweisungen
- Teilnahme an Einweisungen und Schulungen

5.4 Personalorganisation

- Planmäßige Vertretung bei Urlaub
- Kurzfristige Vertretung bei Krankheit
- Ggf. Einweisung gemäß Infektionsschutzgesetzes (IfSG) § 42 (2)

5.5 Personalschutz/Arbeitssicherheit/Gefährdungsbeurteilung

- Welche Berufs- und Schutzkleidung wird bei welchen Tätigkeiten getragen?
- Wo wird diese bereitgestellt und wie wird sie aufbereitet?
- Wie werden Betriebsanweisungen und Sicherheitsdatenblätter zur Verfügung gestellt?

6. Räume und Ausstattung für Gebäudereiniger

Zu klären ist, wer was zur Verfügung stellt und für die Kosten aufkommt.

6.1 Personalräume inkl. Möglichkeit der Einnahme von Speisen

6.2 Umkleieräume und Spinte

6.3 Bereitstellung von Berufskleidung

6.4 Duschen und Toiletten für die Mitarbeiter

6.5 Strom, Wasser und Geräte zur Aufbereitung von Reinigungsutensilien, z. B. Gewerbewaschmaschine, Trockner

6.6 Lager- und Aufbereitungsbereich von Reinigungsutensilien

6.7 Dosiersysteme

6.8 Bürobereich für Objektleiter des Gebäudereinigers

7. Objektanalyse/-beschreibung

Räume, Ausstattung und Einrichtungsgegenstände der Einrichtung müssen inspiziert und anhand eines aktuellen Gebäudeplanes gemeinsam beurteilt werden. Die festgestellten Beschädigungen/Mängel werden in einem Übergabeprotokoll schriftlich festgehalten.

Der Aufwand der Leistungserbringung steht in Bezug zur Möglichkeit von Maschinenutzung, Notwendigkeit, Mobiliar zu bewegen etc.

Beurteilungskriterien sind beispielsweise:

7.1 Hoher Fugenanteil

7.2 Raue Oberflächen, z.B. rutschhemmende Böden in Nasszellen/Küchen



- 7.3 Unzugänglichkeit von Flächen/Oberflächen für Wischvorgänge, z. B. Festeinbauten vor Heizkörpern
- 7.4 Defekte Oberflächen
- 7.5 Kompatibilität eingesetzter Chemikalien/Reiniger/Desinfektionsmittel und eingesetzter Reinigungsmethoden
- 7.6 Rückstände von Reinigern, z. B. auf zu desinfizierenden Flächen
- 7.7 Verfleckungen durch Schimmel

8. Ablauforganisation

- 8.1 Betriebsablauf nicht stören
- 8.2 Ruhe der Bewohner/Patienten gewährleisten
- 8.3 Unfallgefahren (nasse Böden) vermeiden bzw. deutlich kennzeichnen
- 8.4 Gesundheitsschädliche Belastungen (Gerüche etc.) vermeiden
- 8.5 Arbeitsabläufe verständlich darstellen
- 8.6 Vor Ort wenig wechselnde Mitarbeiter

9. Informationsfluss:

- 9.1 Täglicher „Blitz“
- 9.2 Monatliche Besprechung unter Teilnahme der Vorarbeiterin des Objekts (Kontrollfunktion vor Ort)

10. Qualitätssicherung

- 10.1 Fachkraft bei Gebäudereiniger (Desinfektor, geprüfter Meister, etc.)
- 10.2 Sparsamer und bewusster Verbrauch von Energie und Ressourcen
- 10.3 Werterhaltung der Oberflächen
- 10.4 Kontrollen erforderlich für:
 - Logistik und Aufbereitung von Reinigungsutensilien
 - Anforderungen an Desinfektionsmaßnahmen
 - Dosierung von Desinfektionsmitteln
 - Durchführung von Desinfektionsmaßnahmen
 - Zusätzliche, nicht flächenbezogene Leistungen
- 10.5 Abnahme/Kontrolle von Leistungen
 - Wer führt sie durch?
 - Wie oft/Wann werden sie durchgeführt?
 - Wie (Formular) erfolgt die Kontrollerfassung?
 - Wie (Methode) werden sie durchgeführt?
 - Wer (Hygienelabor) bewertet sie?
 - Wer bearbeitet wie die Ergebnisse der Bewertung?
 - Wer informiert wen über Kontrollergebnisse und deren Bearbeitung?
 - Wer archiviert Kontrollergebnisse und Bewertungen?



10.6 Bearbeitung von Hygienemängel und Beschwerden wie z. B.:

- Eine gem. Hygiene- oder Desinfektionsplan erforderliche Flächendesinfektion (FD) wird nicht durchgeführt.
- Die FD wird mit ungeeigneten Mitteln durchgeführt.
- Die Standzeit der Gebrauchslösung ist überschritten.
- FD wird in einer nicht wirksamen Konzentration eingesetzt.
- Es wurde nicht oder nicht sauber gereinigt.
- Das Reinigungspersonal war unfreundlich.

Fehler- und Beschwerdemanagement

- Fehler und Beschwerden ernst nehmen
- Ursachen objektiv ermitteln
- Prüfung, ob Systemfehler vorliegt
- Bewusster Umgang mit Betroffenen
- Konstruktiven, lösungsorientierten Prozess anstreben. Möglichkeiten dafür liegen im Klären des Begriffs „Sauberkeit“, in der Durchführung von Personalschulungen zu konkret benannten Themen, in der Implementierung von Integrationsmaßnahmen etc.

11. Vorgänge bei auftretenden Schäden

- 11.1 Ursachen identifizieren
- 11.2 Informationen unverzüglich weitergeben
- 11.3 Informationsweg abbilden
- 11.4 Schriftliche Schadensmeldung (Formblatt) weiterleiten
- 11.5 Zuständigkeit Schadensregulierung festlegen
- 11.6 Innerbetrieblichen Bearbeitungsablauf festlegen

12. Entgelte

- 12.1 Preise Routinemaßnahmen
- 12.2 Preise nicht flächenbezogener Leistungen
- 12.3 Preise im Ausbruchfall von Infektionskrankheiten (z. B. Noro-Viren)
- 12.4 Kosten von Schulungen extra vereinbaren
- 12.5 Zahlungsbedingungen

13. Mitwirkungspflicht der Einrichtung:

- 13.1 Teilnahme der einrichtungsinternen Experten (z. B. Hygienefachkraft bzw. -beauftragte)
 - an Entscheidungswegen
 - bei der Vertragsgestaltung, Einblick in das Leistungsverzeichnis



- 13.2 Kenntnisse der verschiedenen Bereiche
- allgemeine und außerordentliche Nutzung
 - Mindestmaß der Hygieneanforderungen
 - Beurteilung und Umfang der Ausstattung
- 13.3 Informationsaustausch bei der Erarbeitung, Aktualisierung und Einhaltung von Hygiene-/ Desinfektionsplänen
- 13.4 Einbeziehung der Gebäudereinigung im Rahmen des Ausbruchsmanagements
- Informationswege und Zuständigkeiten bei Ausbruch festschreiben, z. B. über Checklisten (wer informiert wen)
 - Informationsstand auch bei Fluktuation (Personalwechsel, Krankheits-/ Urlaubsvertretung) gewährleisten, z. B. durch „Bewohnertafel“, auf der die Infektionskrankheiten stehen (Aktualisierung!).
 - Informationsweitergabe bei Infektionen über Risiko und notwendige Schutz- und Desinfektionsmaßnahmen
 - Fachlich einwandfreies Handeln muss sichergestellt sein, z.B. über entwickelte Standards zu einzelnen Infektionskrankheiten.
- 13.5 Planung der späteren Unterhaltsreinigung von um- oder neugebauten Bereichen.
- 13.6 Abstimmung der Chemikalien/Reiniger/Desinfektionsmittel
Dies ist dann notwendig, wenn gleichartige Leistungen von Mitarbeitern beider Arbeitgeber erbracht werden.
- 13.7 Weiterleiten der Gebrauchsanleitungen der Hersteller für zur Verfügung gestellte Geräte (Waschmaschinen, Bettenwaschanlage, Wagenwaschanlage etc.)
- 14. Verantwortungs- und Stellvertretungsregelung**
- 14.1 Schnittstellenmanagement
Besondere Aufmerksamkeit gilt der Abgrenzung der Verantwortungsbereiche (Objektleitung, Hauswirtschaftsleitung/Hausleitung, Pflegedienstleitung etc.).
- 14.2 Kommunikationsstrukturen
Streuen der Kenntnisse über Ansprechpartner in unterschiedlichen Bereichen wie Beschwerdemanagement, Sonderanforderungen, Leistungsänderungen, Qualitätskontrollen etc.
- 14.3 Zuständigkeitsbereiche für die Reinigungsleistungen
Eindeutig klären und dokumentieren, wenn unterschiedliche Berufsgruppen Reinigungsleistungen erbringen (nicht zuletzt für Schadenersatzansprüche bei verursachten Schäden.). Beispiel:
- Badewannen werden nach Gebrauch vom Pflegepersonal gereinigt und desinfiziert.
 - Badewannen werden einmal täglich vom Personal der Gebäudereinigung gereinigt und desinfiziert.



15. Berücksichtigung von Vorgaben zur Gebäudereinigung und Hygiene in Einrichtungen des Gesundheitswesens in folgenden Quellen:

- 15.1 Infektionsprävention in Heimen, Empfehlung der Kommission für Krankenhaushygiene und Infektionsprävention beim Robert-Koch-Institut (RKI)
- 15.2 Anforderungen an die Hygiene bei der Reinigung und Desinfektion von Flächen, (RKI-Empfehlung)
- 15.3 Anforderungen an die Wirksamkeit und den Einsatz von Desinfektionsmitteln; VAH-Liste (Verbund für Angewandte Hygiene e.V.), RKI-Liste, DVG-Liste (Deutsche veterinärmedizinische Gesellschaft)
- 15.4 Prüfung und Deklaration der Wirksamkeit von Desinfektionsmitteln gegen Viren, (RKI-Empfehlung)
- 15.5 Vorgaben der Arbeitssicherheit (BGR/TRBA 250, GefahrstoffVO, BiostoffV), WassereinleitungV

16. Weitere Vertragsvereinbarungen

- Gewährleistung (Regelung zu Sorgfalt, Leistungsverzug)
- Haftung (Regelungen bei Schadensfällen)
- Datenschutz und Geheimhaltung (Verpflichtungserklärungen der Parteien)
- Vertragslaufzeit, Kündigung, Kündigungsrechte
- Herausgabe von Unterlagen und Gegenständen (Umgang mit gegenseitigem Besitz nach Vertragsende)
- Schlichtung, Gerichtsstand
- Schriftformklausel
- Abschließende Bestimmung und salvatorische Klausel



IV. Das Haushaltsbuch – Kostenbausteine

1. Einmalige Kosten für die Einrichtung

- 1.1 Definition der Anforderungen - Was brauchen/möchten wir?
- 1.2 Prozess der Partnerauswahl
- 1.3 Leistungsdefinition mit dem Kooperationspartner
- 1.4 Vertragsverhandlung und –erstellung

2. Laufende Kosten für die Einrichtung

- 2.1 Entgelte des externen Dienstleisters
- 2.2 Management der Outsourcingbeziehung (Fehler-, Beschwerdemanagement etc.)
- 2.3 Qualitätskontrollen
- 2.4 Kommunikationsaufwand

3. Einmalige Kosten für den Gebäudereiniger

- 3.1 Präsentation im Auswahlverfahren
- 3.2 Leistungsdefinition - Was bieten wir an?
- 3.3 Vertragsverhandlung und –erstellung

4. Laufende Kosten für den Gebäudereiniger

- 4.1 Löhne und Personalverwaltung
- 4.2 Einarbeitungszeiten und Schulungen von Personal
- 4.3 Erstellung von Arbeitsanweisungen
- 4.4 Betriebsarzt
- 4.5 Maßnahmen im Bereich der Arbeitssicherheit
- 4.6 Räumlichkeiten
- 4.7 Reinigungs- und Desinfektionsmittel, Dosiersysteme
- 4.8 Reinigungswagen und deren Ausstattung
- 4.9 Anschaffung und Wiederbeschaffung der Mopps, Lappen und sonstiger Reinigungsutensilien
- 4.10 Aufbereitung der Reinigungsutensilien
 - Anschaffung Waschmaschinen/Trockner und Energiekosten
 - Kosten für externe Aufbereitung
- 4.11 Anschaffung, Wartung und Reparatur von Reinigungsmaschinen
- 4.12 Qualitätskontrollen
- 4.13 Management der Vertragsbeziehung (Fehler-, Beschwerdemanagement etc.)
- 4.14 Kommunikationsaufwand



V. Bis dass der Tod euch scheidet – Langfristige Kooperation als Ziel

Eine langwährende, stabile, auf Vertrauen basierende Zusammenarbeit erfordert u.a.:

1. **Konstruktives Fehler- und Beschwerdemanagement**
2. **Regelmäßiger Erfahrungsaustausch**

Regelmäßiger Erfahrungsaustausch zwischen Hygienefachleuten und Verantwortlichen für die Gebäudereinigung haben sich bewährt.

3. **Hygienebegehungen**

Konstruktives Kommunikationsmanagement ergänzt durch angekündigte und nicht angekündigte Hygienebegehungen sichern die Qualität auf hohem Niveau.

orochemie



VI. Gute Leistungen kosten, gute Leistungen sparen aber auch Geld!



Der Leitfaden dient als Anregung, erhebt jedoch keinen Anspruch auf Vollständigkeit.

orochemie

Stand 09/2013

Quellen:

- Krh.-Hyg. + Inf.verh. 31 Heft 5 (2009): 176-180, <http://www.elsevier.de/hinf>
- Deutsche HandwerksZeitung, Holzmann Verlag, http://www.deutsche-handwerks-zeitung.de/data/thema/dl/425608/outsourcing_gesamttext.pdf
- Infektionsprävention in Heimen, Bundesgesundheitsbl. 48 (2005), 1061-1080
- Anforderungen an die Hygiene bei der Reinigung und Desinfektion von Flächen, Empfehlung der Kommission für Krankenhaushygiene und Infektionsprävention beim Robert-Koch-Institut (RKI), Bundesgesundheitsbl.1-2004, 51-61
- Technische Regeln für biologische Arbeitsstoffe im Gesundheitswesen und in der Wohlfahrtspflege (TRBA 250)
- Unfallverhütungsvorschrift der Berufsgenossenschaften (UVV) "Grundsätze der Prävention" (BGV A1)
- M. Böhme, P. Grüning, C. Liersch, C. Pfaller, A. Scholz, U. Steggewentz, Fachwissen Gebäudereinigung, 2004