

Kooperation von Hauswirtschaft und Pflege in stationären Einrichtungen der Altenhilfe



Ein Leitfaden zur Schnittstellengestaltung



Kooperation von Hauswirtschaft und Pflege

in stationären Einrichtungen der Altenhilfe

- Ein Leitfaden zur Schnittstellengestaltung -

Herausgegeben vom Bayerischen Staatsministerium
für Arbeit und Sozialordnung, Familie, Frauen und Gesundheit
und der Arbeiterwohlfahrt Bezirksverband Oberbayern e.V.

Erarbeitet von der **aku**-Unternehmensberatung, Bad Dürkheim:
Annerose Knäpple (Projektleitung), Marianne Thummert und Karin Schirmaier.

Vorwort des Bayerischen Staatsministeriums für Arbeit und Sozialordnung, Familie, Frauen und Gesundheit

Neue Wohn- und Betreuungsformen in der stationären Altenhilfe führen stärker als bisher zu einer Überlappung von pflegerischen und hauswirtschaftlichen Tätigkeiten. Für eine an den Bedürfnissen alter Menschen orientierte Betreuung ist es erforderlich, hauswirtschaftliche und pflegerische Aufgabenbereiche aufeinander abzustimmen.

Dieser Klärungsprozess ist in zweifacher Hinsicht wichtig:

- Der Leistungsbereich Hauswirtschaft trägt wesentlich zum Wohlbefinden der Heimbewohnerinnen und Heimbewohner bei.
- Fehlende oder ungenügende Absprache in den Bereichen Hauswirtschaft und Pflege birgt Konfliktpotentiale, die den optimalen Einsatz personeller Ressourcen verhindern.

Mit dem vorliegenden Leitfaden zur Schnittstellengestaltung möchte das Staatsministerium die fachliche Auseinandersetzung mit dieser Herausforderung anregen. Eine umfangreiche Checkliste im Anhang ermöglicht es jeder Einrichtung, eigenständig an die Klärung ihrer jeweiligen Situation hinsichtlich der Schnittstellen von Hauswirtschaft und Pflege heranzugehen.

Die Öffentlichkeit und insbesondere die alten Menschen und ihre Angehörigen erwarten zu Recht, dass wir in unsere Bemühungen um eine Verbesserung der Qualität in der stationären Altenhilfe alle Bereiche einbeziehen, d.h. auch die hauswirtschaftliche Versorgung.

Wir danken der Arbeiterwohlfahrt, Bezirksverband Oberbayern, dass im Rahmen der Organisationsuntersuchung einer stationären Altenpflegeeinrichtung diese Handlungsanleitung entwickelt werden konnte.

Wir wünschen uns, dass viele Einrichtungen den Leitfaden bei der Organisation ihrer Aufgaben heranziehen und zu Lösungen in der Abstimmung von Hauswirtschaft und Pflege kommen, die die Qualität der Betreuung älterer Menschen verbessern.

An Erfahrungsberichten sind wir sehr interessiert.



Barbara Stamm

Bayerische Staatsministerin
für Arbeit und Sozialordnung,
Familie, Frauen und Gesundheit



Georg Schmid

Staatssekretär
im Bayerischen Staatsministerium
für Arbeit und Sozialordnung,
Familie, Frauen und Gesundheit

Vorwort der Arbeiterwohlfahrt Bezirksverband Oberbayern e.V.

Die Diskussion um die personelle Ausstattung stationärer Altenhilfeeinrichtungen war in Bayern in den letzten Jahren ausschließlich geprägt von der Forderung nach einer Verbesserung des Pflegepersonalschlüssels.

Keine Rolle spielte in dieser Diskussion die Veränderung der Leistungsanforderungen im Fachbereich Hauswirtschaft. So blieben strukturelle Änderungen, wie die verbesserte Wohnsituation einerseits und die höhere Pflegebedürftigkeit der Bewohnerinnen und Bewohner andererseits, unbeachtet. Außen vor blieben auch ein verändertes Pflege- und Betreuungsverständnis und dessen konzeptionelle Auswirkungen, die durchweg höheren Leistungsbedürfnisse und –erwartungen der Bewohnerinnen und Bewohner sowie gesetzliche Änderungen, wie z. B. die Lebensmittelhygieneverordnung.

Der Bezirksverband Oberbayern der Arbeiterwohlfahrt hat im Rahmen seiner Qualitätsentwicklungsdiskussion, die mit diesen Veränderungen einhergehenden Fragen der Schnittstellengestaltung zwischen Hauswirtschaft und Pflege aufgegriffen.

Mit Unterstützung des Bayerischen Staatsministeriums für Arbeit und Sozialordnung, Frauen, Familie und Gesundheit konnte in einer unserer Einrichtungen eine Pilotstudie durchgeführt werden. Diese war Grundlage für die Entwicklung des nun vorliegenden Leitfadens.

Wir möchten mit dieser Studie einen Beitrag zur Qualifizierung der Diskussion über die personelle Ausstattung in stationären Altenhilfeeinrichtungen leisten. Deshalb begrüßen wir auch sehr, dass unsere Vorarbeiten in einer Folgeuntersuchung, unter Beteiligung aller Träger, ihren Niederschlag finden. Im Ergebnis soll dabei ein Instrumentarium zur Personalbedarfsermittlung für die Hauswirtschaft in stationären Altenhilfeeinrichtungen entwickelt werden.



Herbert Hofauer

Vorsitzender

Inhaltsverzeichnis

	Seite
1. Einleitung	7
2. Grundlagen und Einflussfaktoren der Schnittstellengestaltung	9
2.1 Verständnis von Schnittstellen	9
2.2 Beispiele für Tätigkeiten im Schnittstellenbereich	9
2.3 Verantwortlichkeit und gemeinsame Ziele	10
2.4 Verhältnis von Schnittstellen- und Einrichtungskonzeption	11
2.5 Grundkonzeptionen stationärer Altenhilfeeinrichtungen im Schnittstellenbereich Hauswirtschaft / Pflege	13
2.5.1 Das Versorgungskonzept	14
2.5.2 Das Hausgemeinschaftskonzept	14
2.5.3 Das Wohngruppenkonzept	14
3. Zur Handhabung des Leitfadens	15
4. Handlungsschritte bei der Erarbeitung einer Schnittstellenkonzeption	16
4.1 Analyse der Ist-Situation	19
4.1.1 Leitziele der Einrichtung und derzeitige Schnittstellenkonzeption	19
4.1.2 Derzeitige Verteilung der Tätigkeiten im Schnittstellenbereich	20
4.1.3 Bauliche Struktur und Ausstattung	21
4.1.4 Quantitative Personalausstattung	21
4.1.5 Wünsche und Anforderungen der BewohnerInnen	22
4.2 Entwicklung der Soll-Konzeption	23
4.2.1 Entwicklung eines Grobkonzeptes zur Schnittstellengestaltung	23
4.2.2 Klärung der baulichen Rahmenbedingungen und der notwendigen Betriebsmittelausstattung	26
4.2.3 Festlegung der Personalausstattung	26
4.2.3.1 Die Personalausstattung in der Pflege	27
4.2.3.2 Die Personalausstattung in der Hauswirtschaft	30

4.2.3.3	Verknüpfung der Planbesetzungen Hauswirtschaft und Pflege	32
4.2.3.4	Qualitative Aspekte der Personalausstattung in Hauswirtschaft und Pflege	33
4.2.4	Organisatorische Verankerung der Soll-Konzeption	34
5.	Ausblick	38
Anhang	Checkliste zur Schnittstellengestaltung	39-72
	Schnittstellenkatalog: Zusammenstellung von Tätigkeiten im Schnittstellenbereich Hauswirtschaft / Pflege	73-83

1. Einleitung

Der vorliegende Leitfaden baut auf einer Fallstudie zur Gestaltung der Schnittstellen zwischen Hauswirtschaft und Pflege in einer stationären Altenpflegeeinrichtung auf. Ziel ist es, Leitungskräften in Alten- und Pflegeheimen eine Hilfestellung bei der Organisation der Zusammenarbeit von MitarbeiterInnen aus beiden Bereichen und zur Aufgabenverteilung zu geben.

Zunehmende Aktualität gewinnt dieses Thema durch die Einführung des Konzeptes von Hausgemeinschaften in Pflegeheimen. Bisherige Organisationsstrukturen werden hier aufgelöst und Alltagsaktivitäten aus dem hauswirtschaftlichen Bereich, wie z.B. das Zubereiten der Mahlzeiten, in die Hausgemeinschaften verlagert.

Im Hinblick auf die Zufriedenheit der HeimbewohnerInnen erscheint es wichtig, die Qualität der hauswirtschaftlichen Dienstleistungen zu gewährleisten, denn aktuelle Untersuchungen zur Zufriedenheit von BewohnerInnen stationärer Pflegeeinrichtungen¹ verdeutlichen, dass die Gesamtzufriedenheit mit den Leistungen einer Pflegeeinrichtung maßgebend von der Qualität der hauswirtschaftlichen Dienstleistungen beeinflusst wird.

Die Beschäftigung mit den Schnittstellen zwischen Hauswirtschaft und Pflege ist auch bezüglich der Personalplanung in stationären Einrichtungen ein bedeutsames Thema. Durch das Ausführen von Tätigkeiten im Schnittstellenbereich zwischen Hauswirtschaft und Pflege wird die für rein pflegerische Aufgaben zur Verfügung stehende Zeit begrenzt. Ein ausgereiftes Schnittstellenmanagement kann hier Abhilfe schaffen. So können sich Pflegekräfte intensiver ihren originären Aufgaben widmen, wenn MitarbeiterInnen aus der Hauswirtschaft Tätigkeiten im Schnittstellenbereich wahrnehmen. Voraussetzung hierfür ist, dass im hauswirtschaftlichen Bereich genügend kompetente Arbeitskräfte zur Verfügung stehen. Die Personalbemessung im Hauswirtschaftsbereich und die Gestaltung der Schnittstellen Hauswirtschaft/Pflege bestimmt also auch den Aufgabenzuschnitt und damit den Arbeitsaufwand in der Pflege mit, wie die nachfolgende Abbildung verdeutlicht.

¹ Knäppl, Annerose: Modellprojekt der Ersatzkassen. Verbesserung der Qualität in der Pflege. In: Die Ersatzkasse 3/2000. S. 102-104.

Abb. 1: Personalbedarf Hauswirtschaft/Pflege



Überdies bringt eine Beschäftigung mit der Aufgabenverteilung im Schnittstellenbereich eine Diskussion der Leistungsanforderungen und somit auch der daraus abzuleitenden personellen Konsequenzen mit sich. Diese spielte bezüglich des Fachbereiches Hauswirtschaft bisher häufig im Vergleich zur Beschäftigung mit der Personalausstattung in der Pflege nur eine untergeordnete Rolle. Dabei sind gerade auch die Anforderungen in der Hauswirtschaft in den letzten Jahren aus verschiedenen Gründen deutlich gestiegen und machen schon deshalb eine Beschäftigung mit dem Personalbedarf notwendig. So stellt beispielsweise die am 8.8.1998 in Kraft getretene Lebensmittel-Hygieneverordnung (LMHV, Art. 1 §§1-5) auf Basis des HACCP-Konzeptes höhere Anforderungen an das hauswirtschaftliche Personal.

Bei der Diskussion der Tätigkeiten im Schnittstellenbereich darf nicht aus dem Blick geraten, dass die Qualität aller Leistungen oberste Priorität haben muss. Eine Verlagerung von Zuständigkeiten für Tätigkeiten im Schnittstellenbereich auf hauswirtschaftliche MitarbeiterInnen lässt in dieser Hinsicht jedoch eher positive Konsequenzen erwarten, denn viele Schnittstellentätigkeiten, wie z.B. das Verteilen von Speisen und Getränken, lassen sich durchaus dem hauswirtschaftlichen Bereich zuordnen. So trägt die Optimierung der Aufgabenverteilung zwischen den beiden Bereichen auch zur Profilierung des jeweiligen Berufsfeldes bei.

Die Optimierung des Umganges mit den Schnittstellen zwischen Hauswirtschaft und Pflege erscheint vor dem dargelegten Hintergrund sowohl aus der Sicht der BewohnerInnen stationärer Altenpflegeeinrichtungen als auch aus Mitarbeiter- und Trägersicht als ein lohnendes Thema.

2. Grundlagen und Einflussfaktoren der Schnittstellengestaltung

2.1 Verständnis von Schnittstellen

Wenn das „Schnittstellenmanagement“ behandelt wird, so ist zunächst zu klären, was unter einer „Schnittstelle“ zu verstehen ist. Was diesen Leitfaden anbelangt, scheint der Ausdruck „Schnittstelle“ den intendierten Sachverhalt nur bedingt zu treffen, da er eher das Trennen denn das Verbinden verschiedener Bereiche hervorhebt. Tatsächlich soll aber das Management von Zusammenarbeit und Aufgabenverteilung zwischen den Bereichen Hauswirtschaft und Pflege thematisiert werden. Es geht also nicht um Trennung, sondern um Kooperation. Wichtig ist, dass beide Bereiche zusammenarbeiten und die erforderlichen Leistungen reibungslos und qualitativvoll für die BewohnerInnen erbracht werden. In Anlehnung an die in Praxis und Theorie gängige Terminologie wird dennoch der Begriff „Schnittstelle“ verwandt. Hierunter werden neben klassischen Schnittstellentätigkeiten, die der Verbindung der beiden Bereiche dienen, wie z.B. der Transport von Speisen von der Küche in die Wohngruppen, auch Tätigkeiten subsummiert, die keinem der beiden Bereiche klar zuzuordnen sind. Diese werden in der Literatur als „Schnittflächentätigkeiten“ bezeichnet². Ein Beispiel hierfür ist das Einsammeln von Speisetabletts, das sowohl eine pflegerische als auch eine hauswirtschaftliche Relevanz besitzt. In allen Fällen treffen im Schnittstellenbereich Hauswirtschaft/Pflege MitarbeiterInnen aus den beiden Bereichen zusammen. Je nach Konzeption und Organisation können die Aufgaben von Pflegekräften und/oder von hauswirtschaftlichen MitarbeiterInnen wahrgenommen werden.

2.2 Beispiele für Tätigkeiten im Schnittstellenbereich

Einige typische Tätigkeiten im Schnittstellenbereich Hauswirtschaft/Pflege sind nachfolgend genannt:

² Vgl. Ist die Pflege überfrachtet? Problemkreis: Pflegefremde Tätigkeiten. Ergebnisse der Beratung einer Arbeitsgruppe im Kuratorium Deutsche Altershilfe. Hg. vom Kuratorium Deutsche Altershilfe e.V. Köln 1994.

Speisenversorgung

- ?? nach dem Essenswunsch fragen
- ?? gemeinsam kochen
- ?? Essen portionieren
- ?? Brote entrinden, streichen, belegen, zerkleinern, mundgerecht zubereiten
- ?? Tee und Kaffee kochen
- ?? Speisen und Getränke verteilen
- ?? Geschirr spülen

Reinigungsbereich

- ?? Nachtschränkchen und Betten reinigen
- ?? Betten frisch beziehen
- ?? Blumenpflege

Wäscheversorgung

- ?? Schmutzwäsche einsammeln und transportieren
- ?? Sortieren der sauberen Wäsche
- ?? Verteilen der Privatwäsche der BewohnerInnen
- ?? Einordnen der Privatwäsche in Bewohnerschränke

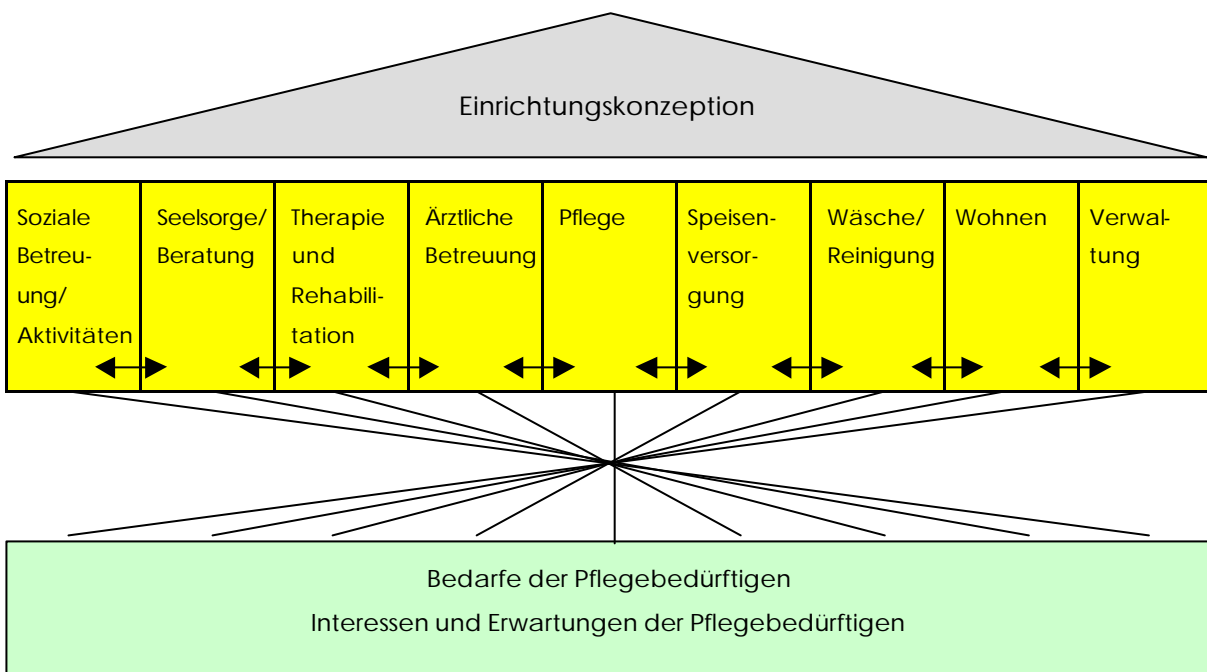
2.3 Verantwortlichkeit und gemeinsame Ziele

Bei der Zuordnung von Tätigkeiten im Schnittstellenbereich ist es wichtig, die gemeinsame Verantwortlichkeit und die gemeinsamen Ziele von MitarbeiterInnen beider Bereiche zu betonen, denn nur ein solches Verständnis gewährleistet die reibungslose Erledigung auch situativer Aufgaben. Wenn beispielsweise eine Bewohnerin beim Essen etwas auf den Boden fallen lässt, dann darf sich für die MitarbeiterInnen nicht die Frage stellen, ob das „Sich-kümmern“ nun in den eigenen Aufgabenbereich fällt. Im Vordergrund sollte das Ziel der Reinhaltung des Lebensbereiches der Bewohnerin stehen. Es wird deutlich, dass die Bedürfnisse der BewohnerInnen die Basis für eine fundierte Schnittstellenkonzeption bilden müssen. Dies schlägt sich auch in der Konzeption der Einrichtung nieder.

2.4 Verhältnis von Schnittstellen- und Einrichtungskonzeption

Zwischen Schnittstellen- und Einrichtungskonzeption bestehen Wechselwirkungen. So wird die Umgestaltung der Schnittstellen mehr oder weniger gewichtige Auswirkungen auf die ganze Einrichtung haben. Umgekehrt wird sich auch eine Neukonzeption der Einrichtung auf die Gestaltung der Schnittstellen auswirken. Probleme im Schnittstellenbereich treten daher oft im Zuge der Einführung einer neuen Einrichtungskonzeption auf. Die Konzeption der Schnittstellen Hauswirtschaft/Pflege sollte sich, wie auch die ganze Einrichtungskonzeption und die konzeptionelle Ausgestaltung einzelner Leistungsbereiche, maßgeblich an den Bedarfen, Interessen und Erwartungen der BewohnerInnen orientieren. Abb. 2 zeigt die Bausteine einer Einrichtungskonzeption auf. Sie verdeutlicht, dass die Einrichtungskonzeption nicht mit der Pflegekonzeption gleichzusetzen ist, sondern die Konzeptionen aller Leistungsbereiche bündelt.

Abb. 2: Einrichtungskonzeption und ihre Bausteine in der stationären Pflege



Einige Beispiele sollen verdeutlichen, wie sich die Bedarfe, Interessen und Erwartungen der Pflegebedürftigen auf die Gestaltung der Einrichtungskonzeption auswirken:

Für BewohnerInnen mit zwar eingeschränkter aber noch vorhandener Mobilität, mit Bedarf an Sozialkontakten und Kommunikation bietet es sich an, die Mahlzeiten täglich in Gemeinschaft einzunehmen. Es ist sinnvoll, Tischgemeinschaften da zu bilden, wo sich BewohnerInnen entsprechend ihrer Fertigkeiten noch selbst versorgen können. MitarbeiterInnen betreuen sie und fördern die Kontakte der BewohnerInnen untereinander.

BewohnerInnen, die längerfristig im Haus leben, benötigen bauliche und organisatorische Strukturen, die ihnen Geborgenheit und Sicherheit bieten. Schwerpunkt bei der Betreuung sollte hier das angenehme Wohnen sein. Eine Möglichkeit, ein wohnliches Umfeld zu schaffen, kann z.B. im Hören, Sehen und so weit möglich Teilnehmen an hauswirtschaftlichen Aktivitäten im Wohnumfeld sein. Allerdings sollte hier eine starke Orientierung an der Biografie der BewohnerInnen die Basis für die Gestaltung ihres Umfeldes bilden. BewohnerInnen, die sich ihr Leben lang auf einer hohen Stufe haben versorgen lassen, werden beispielsweise eher auf Wahlmöglichkeiten bei der Speisenversorgung, auf eine ansprechende Präsentation der Speisen sowie auf guten Service und Komfort Wert legen als auf die Mitarbeit bei hauswirtschaftlichen Tätigkeiten. Um das Wohlfühlen im Heim zu gewährleisten, sind solchen BewohnerInnen andere Aktivitäten entsprechend ihrer Interessenlage und Biografie anzubieten.

Demente BewohnerInnen benötigen hingegen feste Strukturen im Tagesablauf und, gemessen am Leben vor ihrer Krankheit, Normalität. Die Mahlzeiten sollten daher so gestaltet sein, dass sie familienähnliche Strukturen aufweisen. Das Fördern und Fordern noch vorhandener Fertigkeiten kann hier noch am ehesten gelingen, da diese Handgriffe und Tätigkeiten ein Leben lang praktiziert und geübt wurden.

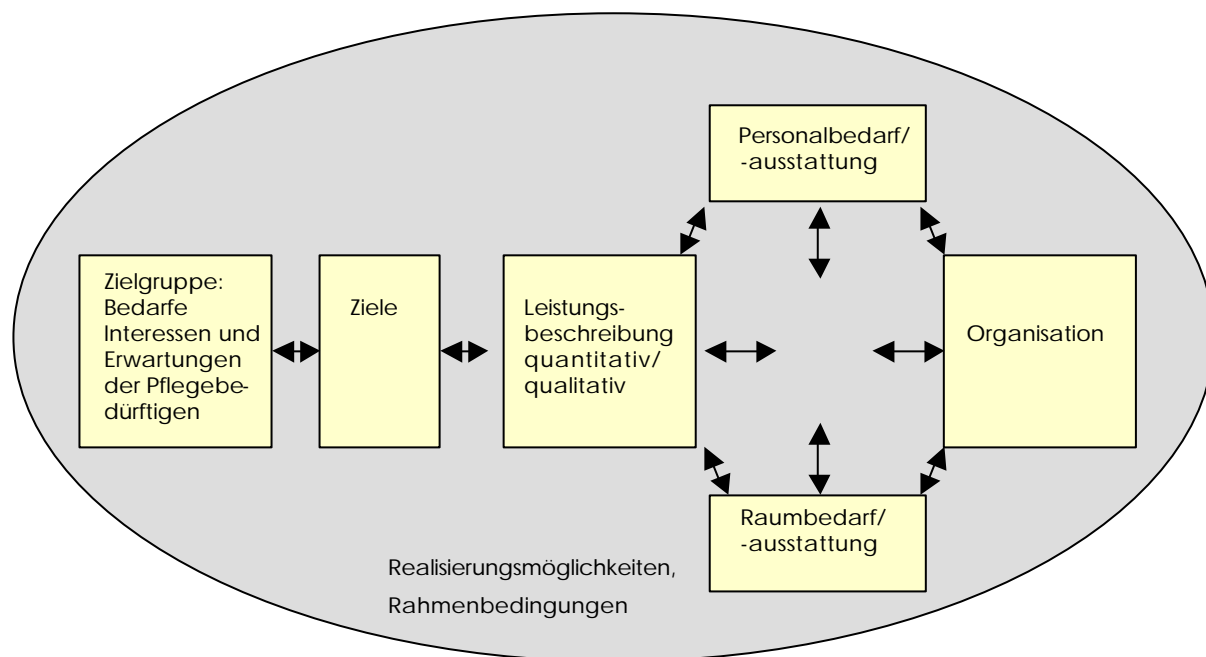
Schwerstpflegebedürftige, bettlägerige Personen sind hingegen auf eine fachlich professionelle Pflege und Unterstützung bis hin zum Essenreichen angewiesen.

Die Leistungen des Heims sollten sich also sowohl in quantitativer als auch in qualitativer Hinsicht an den Bedarfen der Pflegebedürftigen orientieren. Die Leistungen bestimmen dann ihrerseits den Raumbedarf und die Raumausstattung wie auch den erforderliche Personalbedarf und die Betriebsorganisation. Was konzeptionell umgesetzt und realisiert werden kann, wird allerdings auch stark von den übergeordneten Zielen der Einrichtung und von den finanziellen Rahmenbedingungen beeinflusst.

Sollen beispielsweise BewohnerInnen an hauswirtschaftlichen Alltagsaktivitäten teilnehmen können, so sind eine für die BewohnerInnen zugängliche Stationsküche und Personal, das anleitet und motiviert, unabdingbar. Die Organisation der Speiserversorgung ist hieran auszurichten.

Die einzelnen Determinanten, welche die Einrichtungs- und damit auch die Schnittstellenkonzeption beeinflussen, stehen schließlich in Wechselbeziehung zueinander. So wird z.B. das Leistungsangebot einer Einrichtung häufig kurz- und mittelfristig durch eine vorgegebene bauliche Struktur begrenzt. Abb. 3 stellt diese Zusammenhänge dar.

Abb. 3: Determinanten einer Einrichtungskonzeption und ihre wechselseitigen Beziehungen



2.5 Grundkonzeptionen stationärer Altenpflegeeinrichtungen im Schnittstellenbereich Hauswirtschaft / Pflege

In der Praxis stationärer Altenpflegeeinrichtungen haben sich drei verschiedene Schnittstellenkonzeptionen zwischen Hauswirtschaft und Pflege herauskristallisiert. Nachfolgend werden diese als Grobkonzepte gegenübergestellt. Bezüglich der praktischen Umsetzung in der

einzelnen Einrichtung bestehen jedoch Spielräume für die individuelle konzeptionelle Ausgestaltung.

2.5.1 Das Versorgungskonzept

Dem Versorgungskonzept liegt eine klassisch-funktionale Aufbauorganisation zugrunde. Es ist dadurch gekennzeichnet, dass hauswirtschaftliche Tätigkeiten stark zentralisiert sind. Dies gilt insbesondere für die Speiserversorgung, bei der oft mit dem Tablettsystem gearbeitet wird, was eine stark reduzierte Ausstattung der Stationsküche mit sich bringt. Die Pflege ist hier nach dem System der Bereichs- bzw. Gruppenpflege organisiert.

2.5.2 Das Hausgemeinschaftskonzept³

Das Konzept der Hausgemeinschaft bietet eine am familiären Bereich orientierte Wohn- und Lebenssituation. Eine feste Bezugsperson ist ständig in der Hausgemeinschaft präsent und koordiniert die Alltagsaktivitäten der BewohnerInnen. Bei dieser Bezugsperson kann es sich um eine Pflegekraft oder um eine hauswirtschaftliche Fachkraft handeln. Die klassische Arbeitsteilung zwischen Hauswirtschaft und Pflege wird bei diesem Konzept in weiten Teilen aufgelöst. Stark dezentral organisiert ist die Hauswirtschaft, vor allem im Bereich der Speiserversorgung. Zur Umsetzung dieses Konzeptes sind daher Aufenthaltsräume mit integrierter Küche in den Wohnbereichen eine bauliche Voraussetzung. Grund- und Behandlungspflege werden wohnbereichsübergreifend organisiert, anlehnend an die Organisation eines ambulanten Pflegedienstes.

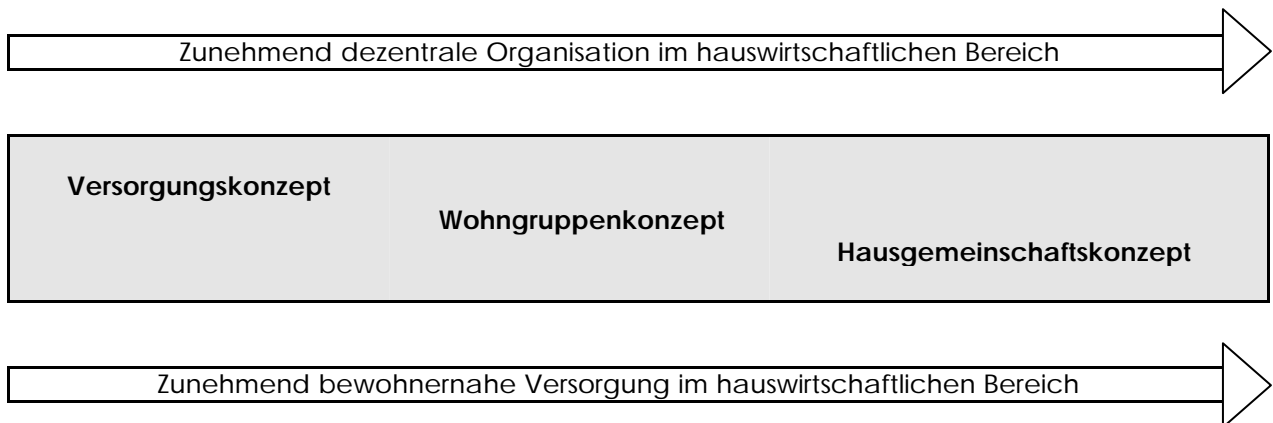
2.5.3 Das Wohngruppenkonzept

Das Wohngruppenkonzept unterscheidet sich vom Konzept der Hausgemeinschaft dadurch, dass die traditionelle Arbeitsteilung zwischen Hauswirtschaft und Pflege erhalten bleibt. Ziel ist eine bewohnernahe Versorgung in der Hauswirtschaft, die aus diesem Grund dezentral organisiert ist. Als bauliche Voraussetzungen sind daher Aufenthaltsraum und Küche in den Wohnbereichen erforderlich. Die Pflege ist hier nach dem System der Bereichspflege organisiert.

³ Zum Hausgemeinschaftskonzept liegen bislang nur wenig praktische Erfahrungen vor. Es leitet sich aus ausländischen Ansätzen, wie z.B. den französischen Cantous, ab. Vgl. hierzu die Darstellung verschiedener Hausgemeinschaftsprojekte des KDA: Architektur + Gerontologie 2. Werkstattbericht Hausgemeinschaften. Hg. vom Kuratorium Deutsche Altershilfe e.V. Köln 1999.

Es wird deutlich, dass die verschiedenen Konzepte einen unterschiedlichen Grad der Zentralisierung hauswirtschaftlicher Tätigkeiten und somit der bewohnernahen bzw. bewohnerfernen Durchführung dieser Tätigkeiten aufweisen. Neuere konzeptionelle Entwicklungen betonen eine bewohnernähere Versorgung im hauswirtschaftlichen Bereich. Dies wird in Abb. 4 zusammenfassend dargestellt.

Abb. 4: Darstellung der Schnittstellenkonzepte Hauswirtschaft / Pflege in Abhängigkeit von den zentralen und dezentralen Strukturen in der Hauswirtschaft



3. Zur Handhabung des Leitfadens

Der vorliegende Leitfaden soll Ihnen eine Hilfe zur Einführung einer bestimmten Schnittstellenkonzeption Hauswirtschaft / Pflege in Ihrer Einrichtung bieten. Dabei baut die Optimierung des Schnittstellenmanagements auf einer Ist-Analyse Ihrer Einrichtung auf. Aus dieser Analyse können Sie ersehen, welche Schnittstellenkonzeption Sie im Moment realisieren. Die anschließende Wahl, konzeptionelle Ausgestaltung und Einführung einer für die Bedürfnisse Ihrer BewohnerInnen optimalen Soll-Konzeption wird in einem folgenden Abschnitt behandelt. Die hierzu empfohlenen Handlungsschritte sind für jedes der drei Grundkonzepte anwendbar. Zu jedem Handlungsschritt liegen Beispiele vor. Diese beziehen sich weitgehend auf das Wohngruppenkonzept, da hier aufgrund der spezifischen Aufgabenstruktur erfahrungsgemäß sehr oft Schnittstellenprobleme auftreten. Das Versorgungskonzept belässt in Abgrenzung zum Wohngruppenkonzept wenige hauswirtschaftliche Aufgaben auf den Wohnbereichen, so dass für die Einrichtungen geringer Klärungsbedarf bezüglich der Schnittstellen besteht. Das Hausgemeinschaftskonzept überträgt hingegen fast alle hauswirtschaftlichen Aufgaben in die Wohnbereiche. Schnittstellenprobleme dürften daher bei einer solchen Konzeption eher im Bereich der Pflege auftreten. Zum Wohngruppenkonzept liegen Ergebnisse aus der exemplarischen Untersuchung eines Heimes vor. Die aufgeführten Beispiele gehen weitgehend

auf diese Untersuchung zurück. Als Hilfe zur praktischen Umsetzung der Handlungsschritte finden Sie im Anhang dieses Leitfadens eine Checkliste mit zahlreichen Vorlagen.

4. Handlungsschritte bei der Erarbeitung einer Schnittstellenkonzeption

Die aktive Auseinandersetzung mit der Schnittstellenproblematik einer Einrichtung und die anschließende Umsetzung einer bestimmten Schnittstellenkonzeption kann Veränderungen in vielen Bereichen einer Einrichtung mit sich bringen. In der Praxis hat es sich daher bewährt, Betroffene aus den verschiedenen Bereichen zu Beteiligten zu machen und in einer Arbeitsgruppe an dem Organisationsentwicklungsprozess partizipieren zu lassen. Wo dies nicht möglich ist, sollte zur Förderung der Akzeptanz und zur Gewährleistung der Transparenz des Prozesses zumindest eine Information aller Beteiligten erfolgen.

?? Einzelne MitarbeiterInnen aus Pflege und Hauswirtschaft können als ExpertInnen für ihren Arbeitsbereich durch das aktive Mitwirken in einer Arbeitsgruppe ihr Know-How einbringen. Alle anderen MitarbeiterInnen sollten laufend über die Arbeitsergebnisse der Gruppe informiert werden.

?? Auch eine Mitarbeit von VertreterInnen des Betriebsrates in der Arbeitsgruppe kann sinnvoll sein, denn aufgrund gesetzlicher Vorschriften ist bei verschiedenen Veränderungsprozessen die Zustimmung dieses Gremiums einzuholen bzw. es besteht eine Informationspflicht.

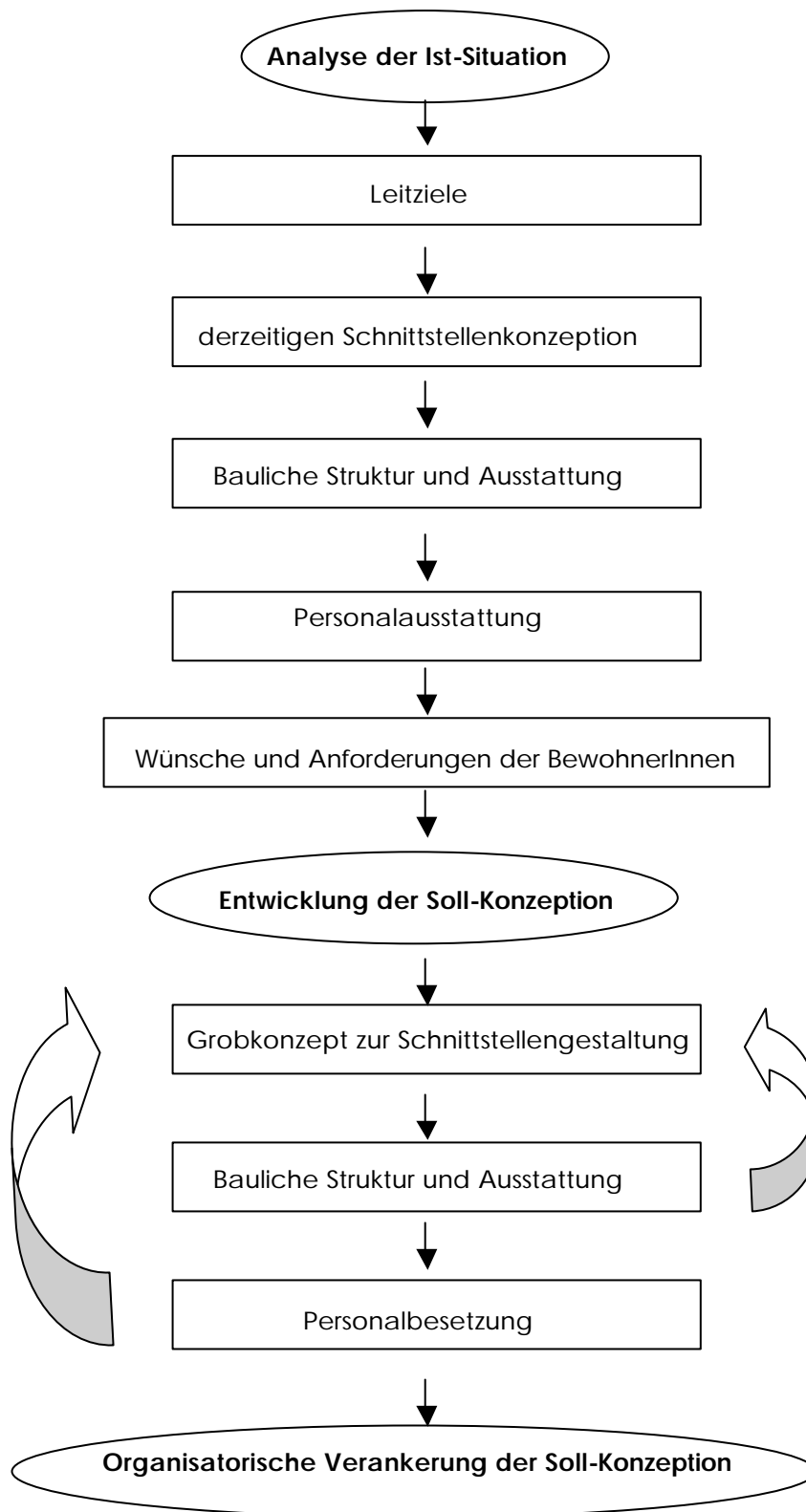
?? Die Umgestaltung einer Einrichtung sollte sich, wie schon in Abschnitt 2 dargelegt, immer an den Bedürfnissen der BewohnerInnen orientieren. Der Einbezug des Heimbeirates in die Arbeitsgruppe kann hier wertvolle Informationen liefern. Falls die Mitglieder dieses Gremiums für eine aktive Mitarbeit an der Schnittstellenkonzeption nicht mehr rüstig genug sind, sollte der Heimbeirat vor Einführung einer veränderten Schnittstellenkonzeption zumindest über diese in Kenntnis gesetzt werden.

?? Da Entwicklung und Gestaltung von Einrichtungskonzeptionen immer auch ein Thema des Trägers sind, bietet es sich an, den Entwicklungsprozess in enger Abstimmung mit dem Träger durchzuführen und ihn gegebenenfalls personell in die Projektgruppe mit einzubeziehen. Falls dies nicht möglich ist, sollte der Träger laufend über Arbeitsergebnisse informiert werden.

Abb. 5 stellt die wichtigsten Handlungsschritte bei der Erarbeitung einer Schnittstellenkonzeption dar: Zur Analyse der Ist-Situation in der einzelnen Einrichtung sind zunächst die Leitziele der

Einrichtung, die derzeitige Schnittstellenkonzeption, die bauliche Struktur und Ausstattung sowie die Personalausstattung zu erheben. Diese Daten sind mit den Wünschen und Anforderungen der BewohnerInnen zu vergleichen und bei der nachfolgenden Entwicklung der Soll-Konzeption auf diese hin abzustimmen. Hier ist es zunächst erforderlich, sich für ein bestimmtes inhaltlich gewünschtes Grobkonzept zur Schnittstellengestaltung zu entscheiden. Bei bestehenden Einrichtungen kann die bauliche Struktur und Ausstattung sowie die aus dem Pflegesatz mögliche Personalbesetzung jedoch der Realisierung des gewünschten Konzeptes im Wege stehen. In diesem Fall kann es notwendig werden, die Wahl des Grobkonzeptes noch einmal zu überdenken und sich gegebenenfalls für ein anderes Konzept zu entscheiden. Auch sollte geprüft werden, ob einzelne Elemente der inhaltlich gewünschten Konzeption kurzfristig übernommen werden können, um sich so der neuen Konzeption schrittweise anzunähern. In Abb. 5 wird dies durch die Rückkoppelungspfeile bei der Entwicklung der Soll-Konzeption angedeutet.

Abb. 5: Handlungsschritte bei der Erarbeitung einer Schnittstellenkonzeption



4.1 Analyse der Ist – Situation

Um eine fundierte Planungsbasis für die späteren Handlungsschritte zu erhalten, ist zunächst die Ist-Situation der einzelnen Einrichtung zu analysieren. Im Folgenden sollen zunächst übergeordnete Leitziele Ihrer Einrichtung sowie die derzeitige Schnittstellenkonzeption erhoben werden. Anschließend werden die für die Schnittstellenproblematik relevanten Einflussfaktoren und Rahmenbedingungen erfasst.

4.1.1 Leitziele der Einrichtung und derzeitige Schnittstellenkonzeption

Der Umgang mit den Schnittstellen zwischen Hauswirtschaft und Pflege baut in aller Regel auf übergeordneten Leitzielen auf. Diese sind in vielen Fällen bereits in einem Leitbild erfasst worden. Sollte dies nicht der Fall sein, so ist es sinnvoll, zentrale Fragen bezüglich der übergeordneten Ziele Ihrer Einrichtung zu beantworten, da diese auch eine mögliche Neukonzeption des Schnittstellenbereiches beeinflussen. An dieser Stelle sollte auch geklärt werden, ob Ihre Einrichtung bezüglich der Betreuung von gerontopsychiatrisch erkrankten und insbesondere dementen Personen an integrativen oder an segregativen Betreuungsformen, beispielsweise in beschützenden Pflegegruppen, interessiert ist. Leitfragen hierzu finden Sie in der Checkliste im Anhang (Abschnitt 1.1.1).

Anknüpfend an die in Abschnitt 2.5 dargestellten Schnittstellenkonzeptionen ist der in Ihrer Einrichtung momentan realisierte Umgang mit den Schnittstellen Hauswirtschaft / Pflege darzustellen und einzuordnen. Wie auch schon aus der Darstellung der einzelnen Konzeptionen in Abschnitt 2.5 hervorgeht, sind hier relevante Faktoren:

- ?? Pflegekonzept
- ?? Einbezug der BewohnerInnen bei Alltagsaktivitäten
- ?? Organisation der Hauswirtschaft
- ?? Entscheidungsmöglichkeiten bezüglich der Speisenversorgung

Auch die Kommunikation zwischen MitarbeiterInnen aus den Bereichen Pflege und Hauswirtschaft ist für das Erfassen des momentan realisierten Schnittstellenkonzeptes von Bedeutung.

Leitfragen zur Analyse Ihrer Einrichtung bezüglich der derzeitigen Schnittstellenkonzeption sowie der kommunikativen Rahmenbedingungen finden Sie in der Checkliste (Abschnitt 1.1.2 – 1.1.6).

Diese Zusammenfassung bildet die Grundlage für Ihre weiteren Überlegungen. Das folgende Beispiel zeigt die Beschreibung einer Schnittstellenkonzeption auf:

Das Pflegekonzept der Einrichtung orientiert sich am Prinzip der ganzheitlichen Betreuung. Biografiearbeit und die AEDL bilden die Grundlage für die Pflegeplanung. Aktivierung und ressourcenorientierte Pflege sind grundlegend für den Erhalt der Selbständigkeit der BewohnerInnen und daher als Handlungsrichtlinien der Pflege definiert. Die BewohnerInnen leben in Wohngruppen. Ziel ist es, den Alltag an der praktizierten Normalität innerhalb der eigenen Wohnung auszurichten, um so Geborgenheit und Sicherheit zu vermitteln. Die Mahlzeiten nehmen einen hohen Stellenwert ein und sind das wesentliche Element der Tagesstrukturierung. Die BewohnerInnen können am Mittagstisch zwischen zwei unterschiedlichen Menüs wählen, die zentral in der Großküche zubereitet und aus dem Wärmewagen serviert werden. An den Tischen bedienen und versorgen sich die BewohnerInnen so weit als möglich selbst. Unterstützung erhalten sie durch die Pflegekräfte, abgestimmt auf ihre Hilfsbedürftigkeit. Angehörige sind gern gesehene Gäste bei den Mahlzeiten. Je nach Interesse können BewohnerInnen bei Tätigkeiten wie z.B. Ein- und Abdecken der Tische oder Kuchenbacken miteinbezogen werden. Die hauswirtschaftlichen Tätigkeiten in den Wohngruppen im Bereich Speisenversorgung werden von den Pflegekräften ausgeführt. Die Reinigungsarbeiten sowie die Wäschepflege sind an Fremdfirmen vergeben.

4.1.2 Derzeitige Verteilung der Tätigkeiten im Schnittstellenbereich

Für das weitere Vorgehen ist es wichtig, zunächst die derzeitige Verteilung der Tätigkeiten im Schnittstellenbereich zu erfassen. Hierbei können Sie in zwei Schritten vorgehen: Zunächst entscheiden Sie, ob die fragliche Tätigkeit zentral oder dezentral ausgeführt wird. Dann ist zu klären, von welchem Fach- oder Arbeitsbereich die jeweilige Tätigkeit ausgeführt wird, also z.B. zentral in der Großküche, in der Wäscherei, oder durch eine Fremdfirma bzw. dezentral auf den Wohnbereichen von Pflegekräften, von hauswirtschaftlichen MitarbeiterInnen oder von sonstigen Arbeitskräften.

Durch die Wahl des Wohngruppenkonzeptes in der untersuchten Einrichtung ist die Hauswirtschaft tendenziell dezentral organisiert, d.h. es fallen viele hauswirtschaftliche Aufgaben in den Wohngruppen an. Diese werden hier ausschließlich durch Pflegekräfte ausgeführt.

Im Anhang finden Sie eine detaillierte Zusammenstellung von Tätigkeiten im Schnittstellenbereich als Kopiervorlage. Dieser Schnittstellenkatalog ermöglicht es Ihnen, die momentane Verteilung der Schnittstellentätigkeiten für Ihre Einrichtung zu erfassen (vgl. Checkliste Abschnitt 1.2).

4.1.3 Bauliche Struktur und Ausstattung

Bauliche Gegebenheiten bestimmen zwangsläufig stark die Arbeitsorganisation und oft auch die Einrichtungskonzeption. In einem nächsten Schritt soll daher geprüft werden, inwieweit Ihre Einrichtung baulich und bezüglich der Ausstattung der einzelnen Bereiche auf die Umsetzung einer bestimmten Konzeption eingerichtet ist. Leitfragen hierzu finden Sie in der Checkliste im Anhang (Abschnitt 1.3).

In der untersuchten Einrichtung wurde das Wohngruppenkonzept umgesetzt. Architektonisch hatte sich hieraus die Notwendigkeit ergeben, die Wohngruppen auf die dezentrale Ausführung hauswirtschaftlicher Aktivitäten einzurichten. Dies wurde durch offene Küchen in den Wohnbereichen mit angegliederten Speiseräumen verwirklicht.

4.1.4 Quantitative Personalausstattung

Ziel dieses Arbeitsschrittes ist es, die derzeitige Personalsituation sowohl für den hauswirtschaftlichen Bereich als auch für den Pflegebereich zu klären.

Ausgangspunkt sind die Personalbudgets in beiden Bereichen, die Ihnen gegebenenfalls von der Verwaltung bzw. dem Controlling benannt werden und die sich aus dem Heimentgelt

ableiten. Für den Bereich der Hauswirtschaft ist es wichtig, dass die Stellenanteile für fremdvergebene Leistungen in diesem Budget nicht mehr enthalten sind⁴.

Ermitteln Sie nun, wie sich die zur Verfügung stehenden Stellenanteile auf die Bereiche Hauswirtschaft und Pflege sowie auf die einzelnen Wohnbereiche verteilen.

In einem zweiten Schritt ist zu erfassen, zu welchen Zeiten die hauswirtschaftlichen Kräfte und die Pflegekräfte in den Wohnbereichen anwesend sind.

Vorlagen zu diesen Arbeitsschritten finden Sie in der Checkliste (Abschnitt 1.4).

4.1.5 Wünsche und Anforderungen der BewohnerInnen

Erwartungen der BewohnerInnen an Art, Umfang und Qualität der Leistungen sind geprägt durch ihre jeweilige spezifische Hilfs- und Pflegebedürftigkeit wie auch durch ihre im Laufe des Lebens erworbenen individuellen Lebensgewohnheiten. Will eine Einrichtung zufriedene Kunden, so muss sie ihr Leistungsangebot mit diesen Erwartungen abstimmen und in der Heimkonzeption verankern.

Deshalb ist im ersten Schritt die Zielgruppe Ihrer HeimbewohnerInnen mit ihren derzeitigen und zukünftigen Bedarfen, Wünschen und Anforderungen zu charakterisieren. Hierbei ist es wichtig, folgende Merkmale der BewohnerInnen einzuschätzen:

- ?? Art und Umfang des Pflegebedarfs
- ?? Mobilität
- ?? Aufenthaltsdauer
- ?? Erwartungen und Fähigkeiten bezüglich Alltagsaktivitäten, insbesondere im Bereich der Hauswirtschaft
- ?? qualitatives Anspruchsniveau

In der Checkliste finden Sie Fragen, die es Ihnen erleichtern, die einzelnen Punkte für Ihre Einrichtung zu überprüfen (Abschnitt 1.5).

⁴ Bei der Entwicklung der Soll-Konzeption in Abschnitt 4.2 wird davon ausgegangen, dass die Verteilung der Schnittstellentätigkeiten zwischen Einrichtung und Fremdfirma unverändert bleiben.

4.2 Entwicklung der Soll – Konzeption

4.2.1 Entwicklung eines Grobkonzeptes zur Schnittstellengestaltung

Das Ergebnis der Ist – Analyse bietet Ihnen eine fundierte Grundlage für das weitere Vorgehen bei der Einführung einer Schnittstellenkonzeption Hauswirtschaft / Pflege. Zunächst ist es nun erforderlich, sich für eine bestimmte Grundkonzeption als Richtlinie zu entscheiden. Diese Entscheidung sollte sich an den Bedürfnissen der BewohnerInnen orientieren. Bestehende Einrichtungen weisen allerdings sehr häufig eine Mischbelegung auf, d.h. BewohnerInnen mit unterschiedlichen Bedürfnissen und Wünschen leben zusammen auf einem Wohnbereich. Deswegen ist bei der Konzeptionierung darauf zu achten, dass diesen unterschiedlichen Bedürfnissen und Wünschen entsprochen werden kann. So sollte zum Beispiel geprüft werden, ob Wohnbereiche mit unterschiedlichen Konzeptionen innerhalb einer Einrichtung realisierbar sind. Dies erscheint bei der Wahl des Wohngruppen- oder des Hausgemeinschaftskonzeptes als Grundkonzeption eher möglich als bei der Wahl des Versorgungskonzeptes. Auch durch die Größe und durch die bauliche Struktur der Einrichtungen können diesen Überlegungen Grenzen gesetzt sein. Sollte vor diesem Hintergrund auch die durchgängige Umsetzung einer bestimmten inhaltlich gewünschten Konzeption kurzfristig nicht möglich erscheinen, so ist es trotzdem wichtig, sich längerfristig für eine bestimmte Konzeption zu entscheiden und zu überlegen, ob die Umsetzung in kleinen Schritten realisiert werden kann. Ein Schritt vom Versorgungskonzept mit Tablettsystem in Richtung Wohngruppenkonzept kann zum Beispiel sein, beim Frühstück nicht alle Komponenten zu portionieren, sondern Wurst und Käse zur situativen Auswahl am Tisch auf der Platte anzurichten und herumzureichen.

Als Entscheidungshilfe für ein bestimmtes Konzept sind nachfolgend die drei verschiedenen Grundkonzeptionen hinsichtlich ihrer Eignung für verschiedene Bewohnerstrukturen charakterisiert. Bitte beachten Sie, dass die gewählte Grundkonzeption auch mit den übergeordneten Zielen der Einrichtung in Einklang zu bringen sein sollte.

Das Versorgungskonzept bietet sich an für Heime bzw. Wohnbereiche mit BewohnerInnen, die

- ?? überwiegend somatisch schwer- und schwerstpflegebedürftig sind
- ?? nur in eng begrenztem Rahmen an Alltagsaktivitäten teilnehmen können oder wollen
- ?? für die umfangreiche und situative Entscheidungsmöglichkeiten, auch bezüglich der Speisenauswahl bei Tisch, nicht oberste Priorität haben

?? Wert auf ein vielfältiges Speisenangebot und auf das dekorative Anrichten der Mahlzeiten legen.

Das Wohngruppenkonzept bietet sich an für Heime bzw. Wohnbereiche, in denen Menschen leben, die

- ?? unterschiedliche Grade an Pflegebedürftigkeit aufweisen
- ?? Wert darauf legen, sich so weit als möglich an klar definierten hauswirtschaftlichen Tätigkeiten zu beteiligen
- ?? die es bevorzugen, die Mahlzeiten in Tischgemeinschaften einzunehmen
- ?? denen umfangreiche und situative Entscheidungsmöglichkeiten, auch bezüglich der Speisenauswahl bei Tisch, wichtig sind.

Das Hausgemeinschaftskonzept geht über diese Möglichkeiten des Wohngruppenkonzeptes hinaus. Es bietet sich an für Heime bzw. Wohnbereiche mit BewohnerInnen, die

- ?? mobil und / oder dementiell erkrankt sind
- ?? an Alltagsaktivitäten in großem Umfang teilhaben wollen
- ?? umfangreiche bzw. situative Entscheidungsmöglichkeiten schätzen.

Wenn Sie sich für die Orientierung an einer bestimmten Grundkonzeption entschieden haben, gilt es, die sich ergebenden Veränderungen der Aufgabenverteilung im Schnittstellenbereich grob zu erfassen.

Bei der Grobkonzeption in der untersuchten Einrichtung wurde beispielsweise deutlich, dass die Pflege es vorzog, alle bisher von Pflegekräften ausgeführten Tätigkeiten im Schnittstellenbereich auf die Hauswirtschaft zu übertragen.

Wie schon bei der Erfassung der momentanen Schnittstellenorganisation in Ihrem Haus in Abschnitt 1.2 der Checkliste gehen Sie auch hier in zwei Schritten vor: Zunächst ist der gewünschte Grad der Zentralisierung der Tätigkeiten im Schnittstellenbereich festzulegen. Dieser ist durch die Wahl eines bestimmten Konzeptes schon grob vorgegeben. So steht beispielsweise außer Frage, dass bei der Umsetzung des Versorgungskonzeptes die komplette Mittagsmahlzeit zentral in der Großküche zubereitet und das Geschirr zentral gespült wird. Ebenso ist der Einsatz von Fremdfirmen in der Regel zentral organisiert. Für viele Tätigkeiten muss jedoch individuell eine Zuordnung zu den Bereichen zentral / dezentral vorgenommen werden. In einem zweiten Schritt sind die Tätigkeiten den einzelnen Fach- bzw. Arbeitsbereichen zuzuordnen. Bezüglich der zentralisierten Bereiche wird in der Grobkonzeption nicht weiter differenziert. Für die

Wohnbereiche ist aber zu entscheiden, ob die Tätigkeiten von Pflegekräften oder von hauswirtschaftlichen MitarbeiterInnen ausgeführt werden sollen. Beide Möglichkeiten haben Vor- und Nachteile:

Für das Wahrnehmen von Aufgaben im Schnittstellenbereich durch Pflegekräfte spricht:

- ?? Der tägliche Arbeitsablauf ist für die Pflegekräfte abwechslungsreicher.
- ?? Der MitarbeiterEinsatz bietet eine hohe Flexibilität.
- ?? Die Dienstplanung für den Pflegebereich erscheint aufgrund der größeren Anzahl der Pflegekräfte einfacher.

Für die Ausführung dieser Aufgaben durch speziell geschulte hauswirtschaftliche MitarbeiterIn spricht:

- ?? Durch gezielte Einweisung und Schulung steigt die Professionalität für diese Arbeiten.
- ?? Durch das Bündeln gleichartiger Aufgaben auf eine Stelle und die Durchführung durch eine MitarbeiterIn steigt die Effektivität der Leistungserbringung.
- ?? Die Pflegekräfte sind von diesen Aufgaben entlastet und können sich voll auf ihre pflegerischen Aufgaben konzentrieren.

Das nachfolgende Beispiel zeigt exemplarisch für das Wohngruppenkonzept Tätigkeiten im Schnittstellenbereich auf, die schon durch die Wahl des Konzeptes zentral bzw. dezentral verteilt sind. Die Zuordnung der dezentralen Tätigkeiten auf Pflegekräfte oder hauswirtschaftliche MitarbeiterInnen in den Wohnbereichen ist nach betriebsspezifischen Gesichtspunkten erfolgt. Bitte beachten Sie, dass auch die Zuordnung von Tätigkeiten zu beiden Fachbereichen möglich ist. Im vorliegenden Beispiel ist dies bei der Speisenverteilung und beim Service der Fall: MitarbeiterInnen aus Pflege und Hauswirtschaft übernehmen diese Aufgaben gemeinsam.

Tätigkeit	zentral	dezentral auf den Wohnbereichen	
		Pflege	Hauswirtschaft
<i>Vor- und Zubereitung der kompletten Mittagsmahlzeit</i>	X		
<i>Vor- und Zubereitung sonstiger warmer Komponenten (z.B. Quark, Kaffee)</i>	X		
<i>Bereitstellung der Lebensmittel für die Wohnbereiche für alle Mahlzeiten</i>	X		
<i>Bereitstellen des Geschirrs</i>			X
<i>Brote streichen und belegen</i>			X
<i>Einzelportionierung des Essens</i>			X
<i>Speisenverteilung und Service</i>		X	X

Erfassen Sie nun mit Hilfe der Checkliste (Abschnitt 2.1) die sich aus Ihren Überlegungen zur Grundkonzeption ergebende Verteilung der Tätigkeiten im Schnittstellenbereich in Ihrer Einrichtung.

4.2.2 Klärung der baulichen Rahmenbedingungen und der notwendigen Betriebsmittelausstattung

Wie schon in der Ist-Analyse dargestellt, erfordert jede Schnittstellenkonzeption gewisse Grundvoraussetzungen in baulicher Hinsicht sowie bezüglich der Ausstattung mit Betriebsmitteln. Die Überprüfung dieser Grundvoraussetzungen ist daher für die Umsetzung einer bestimmten Konzeption notwendig. Je nachdem, für welche Konzeption man sich entscheidet, werden Investitionen entweder im Wohnbereich oder im Bereich der zentralen Hauswirtschaft notwendig werden. Einige Beispiele sollen dies verdeutlichen.

Die Kapazität der Spülmaschine einer Großküche muss entsprechend abgestimmt sein, wenn alles anfallende Geschirr hier gespült werden soll. BewohnerInnen, die ihre Mahlzeiten gemeinsam einnehmen, benötigen Speiseräume mit einer ausreichenden Anzahl von Plätzen und genügend Freiraum für RollstuhlfahrerInnen.

Falls Sie bei der Überprüfung dieser Rahmenbedingungen feststellen, dass für die vorgesehene Konzeption gewisse Voraussetzungen fehlen, dann sollte an dieser Stelle eine detaillierte Planung der entsprechenden Bau- bzw.- Umbaumaßnahmen und/oder der notwendigen Anschaffungen erfolgen (vgl. Checkliste Abschnitt 2.2).

4.2.3 Festlegung der Personalausstattung

Grundlage für die Festlegung der für die gewünschte Schnittstellenkonzeption erforderlichen Personalbesetzung ist immer der Budgetrahmen, der sich aus dem Heimentgelt ableitet. Der vorliegende Leitfaden operiert im Umgang mit der Personalbesetzung auf der dezentralen Wohnbereichsebene, d.h. es wird bei der Veränderung der Stellenverteilung nicht in zentralisierte Bereiche wie die Küche oder die Wäscherei eingegriffen, sondern es wird lediglich die Aufgabenverteilung der MitarbeiterInnen in Hauswirtschaft und Pflege in den Wohnbereichen verändert. Da der Großteil der Tätigkeiten im Schnittstellenbereich in den Wohnbereichen ausgeführt wird, reicht diese Herangehensweise in der Regel aus, um Probleme bei der Aufgabenverteilung im Schnittstellenbereich zu lösen. Ein Eingreifen in die zentralisierten

Strukturen der Einrichtung kann im Einzelfall notwendig werden, hat aber weitreichende Konsequenzen für die gesamte Einrichtungskonzeption und erfordert eine neue Personalberechnung für die betroffenen Bereiche⁵. Dies würde den Rahmen des Leitfadens sprengen. Hilfestellung finden Sie in diesem Fall in der einschlägigen Literatur⁶.

In den folgenden Abschnitten soll geklärt werden, welche Personalausstattung zur Realisierung der gewünschten Schnittstellenkonzeption notwendig ist. Hierzu ist für die sich überschneidenden Bereiche Hauswirtschaft und Pflege jeweils eine neue Planbesetzung zu ermitteln. In Abschnitt 2.1 der Checkliste haben Sie schon erhoben, welche Schnittstellentätigkeiten in den Wohnbereichen von welcher Mitarbeitergruppe ausgeführt werden sollen. Nun kommt es darauf an, diese Tätigkeiten in einen Tagesablauf zu bringen und in einem zweiten Schritt ein Profil der zur Ausführung dieser Aufgaben erforderlichen Personalbesetzung festzulegen. Leitfragen sind hier:

?? Welche Tätigkeiten sind wann auszuführen?

?? Wann brauchen wir also wie viele MitarbeiterInnen aus der Hauswirtschaft bzw. aus der Pflege in den Wohnbereichen?

Das Ziel dieses Vorgehens ist eine Personalbedarfsberechnung auf deren Basis sich abschätzen lässt, ob das Personalbudget die Realisierung der gewünschten Schnittstellenkonzeption zulässt.

4.2.3.1 Die Personalausstattung in der Pflege

Für jeden Wohnbereich ist nun eine Planbesetzung pro Tag für die pflegerischen Tätigkeiten in Stunden zu definieren. Diese Planbesetzung muss eine ausreichende Pflegequalität garantieren⁷. Bei der Ermittlung der Planbesetzung gehen Sie in mehreren Schritten vor (vgl. Checkliste Abschnitt 2.3.1):

⁵ Vgl. Beispiel S. 31.

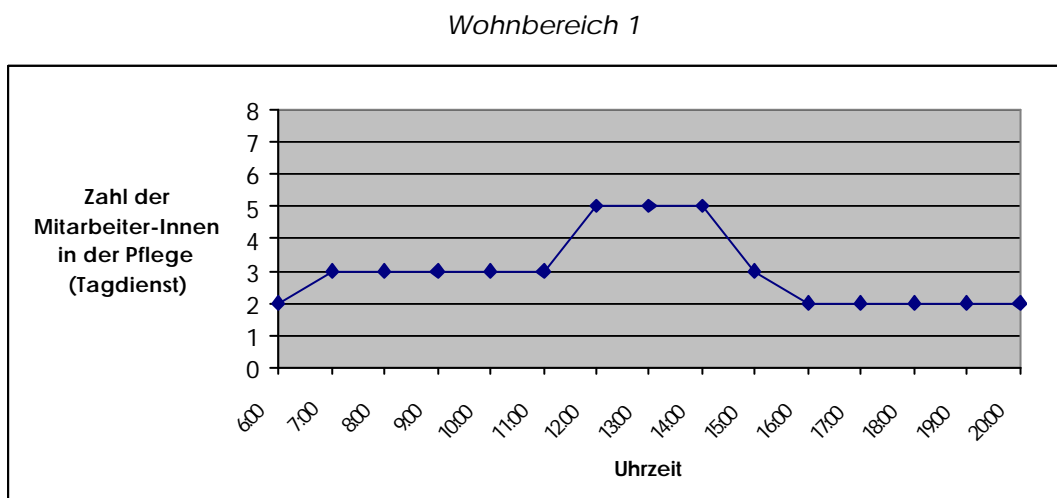
⁶ Vgl. Rupp, Beate: Forum – Hauswirtschaft in stationären Einrichtungen der Altenhilfe. 2. Auflage. Hg. vom Kuratorium Deutsche Altershilfe e.V. Köln 1995.

⁷ Anzumerken ist hierzu, dass es in der Bundesrepublik bislang kein anerkanntes, am Pflegebedarf orientiertes Personalbemessungs-Verfahren gibt. Gegenwärtig wird das in Kanada und der Schweiz angewandte Verfahren PLAISIR (Planification Informatisée des Soins Infirmiers Requis, zu deutsch: Informationsgestützte Planung der erforderlichen Pflege) in einem Modellversuch getestet. Hierzu liegen aber noch keine gesicherten Ergebnisse vor.

- ?? Erfassen Sie zunächst alle Aufgaben, die vom Pflegedienst auszuführen sind. Bezüglich der Tätigkeiten im Schnittstellenbereich können Sie hier auf die in Abschnitt 2.1 der Checkliste entwickelte Grobkonzeption zurückgreifen.
- ?? In einem zweiten Schritt ist die Zeitstruktur der anfallenden Tätigkeiten zu erfassen, d.h. es sollte überlegt werden, wie die Tätigkeiten der Pflegekräfte über den Tag verteilt sind oder werden sollen. Sinnvoll ist es hier, die anfallenden Tätigkeiten von Dienstbeginn bis Dienstschluss mit den zur Ausführung vorgesehenen Zeiträumen tabellarisch festzuhalten und anschließend in ein Profil zu bringen. Aus diesem Profil können Sie ersehen, zu welchen Zeiten viele und zu welchen Zeiten nur wenige Pflegekräfte auf dem einzelnen Wohnbereich benötigt werden. Ein Vergleich mit dem in Abschnitt 1.4.1 der Checkliste ermittelten Ist-Profil zeigt Ihnen den Veränderungsbedarf in den einzelnen Wohnbereichen auf.
- ?? Im dritten Schritt ermitteln Sie, wie viele Jahresarbeitsstunden Sie für die gewünschte Planbesetzung im Pflegebereich benötigen. Ein Berechnungsbeispiel hierfür finden Sie auf Seite 30.

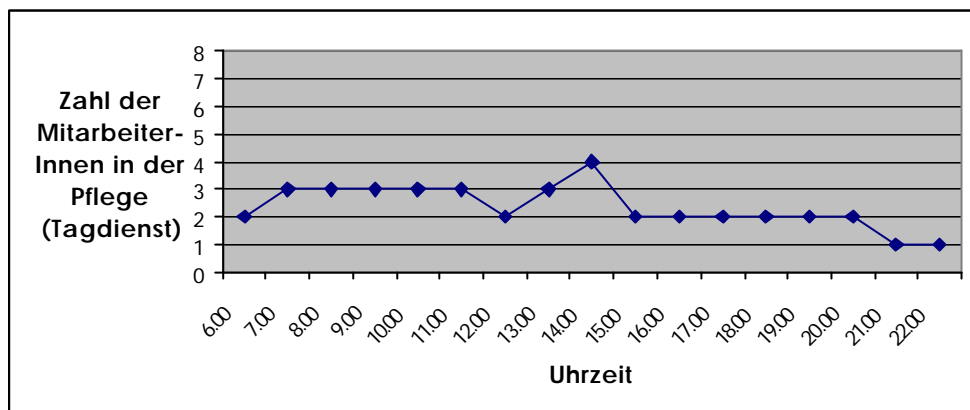
Nachfolgend finden Sie ein Beispiel für den sich möglicherweise ergebenden Veränderungsbedarf bei der Personaleinsatzplanung.

In der untersuchten Einrichtung waren im Wohnbereich 1 aufgrund der Überlappungszeiten von Früh- und Spätschicht zur Mittagszeit viele Pflegekräfte anwesend, wie die folgende Darstellung aufzeigt.



Bei der Ermittlung der Planbesetzung wurden zur Mittagszeit anfallende Tätigkeiten im Schnittstellenbereich entsprechend der Grobkonzeption verstärkt der Hauswirtschaft zugeordnet. In der untersuchten Einrichtung ergab sich aus dieser Aufgabenverteilung ein Überhang an Pflegepersonal in der Mittagszeit. Dieser wurde durch die Verschiebung des Spätdienstes auf den späten Abend abgebaut, wie die folgende Darstellung veranschaulicht.

Wohnbereich 1



Als weitere alternative Möglichkeiten zum Abbau der hohen Personaldichte in der Mittagszeit waren zuvor diskutiert worden:

?? der Einsatz von Teilzeitkräften

?? die Veränderung der Dienstplangrundform von der 5- auf die 5,5- Tage - Woche

Nun stellen Sie dem ermittelten Bedarf an Pflegekräften das Stundenkontingent gegenüber, das laut Heimentgelt für die Pflege in den einzelnen Wohnbereichen zur Verfügung steht. Von diesem Kontingent ist die ermittelte Planbesetzung abzuziehen. Das Ergebnis dieser Berechnung zeigt Ihnen auf:

?? ob das Stundenkontingent in der Pflege durch die Planbesetzung voll ausgeschöpft wird

?? ob noch ein Restkontingent zur Verfügung steht, das der Hauswirtschaft zur Ausführung von Tätigkeiten im Schnittstellenbereich übertragen werden kann

?? ob ein Defizit an Arbeitsstunden entsteht, welches ein Übertragen von Arbeitsstunden aus dem hauswirtschaftlichen Bereich auf die Pflege notwendig macht.

Eine Vorlage für diese Berechnung finden Sie in der Checkliste (Abschnitt 2.3.1).

Das folgende Beispiel für einen Wohnbereich aus der untersuchten Einrichtung mit Wohngruppenkonzept soll das Vorgehen verdeutlichen.

<i>Budget Pflege für Wohnbereich 1 im Tagdienst</i>	
<i>(aus Heimentgelt möglich)</i>	<i>11,0 Vollzeitstellen</i>
<i>Pflegebudget in Stunden pro Jahr (= x 1570 Jahresarbeitsstunden)</i>	<i>17 270,0 h/Jahr</i>
<i>Planbesetzung Pflege (Dienstplangrundform: 5 Tage Woche)</i>	
<i>Vormittags (2,75 VZ x 7,7 Std.)</i>	<i>21,17 Std. /Tag</i>
<i>Nachmittags (2,5 VZ x 7,7 Std.)</i>	<i>19,25 Std./Tag</i>
<i>Summe Pflegestunden pro Tag</i>	<i>40,42 Std./Tag</i>
<i>Summe Pflegestunden pro Jahr (X 365 Tage/Jahr)</i>	<i>14 753,3 h/Jahr</i>
<i>verfügbares Budget pro Wohnbereich</i>	<i>17270,0 h/Jahr</i>
<i>abzüglich Pflegeleistungen lt. Planbesetzung</i>	<i>14 753,3 h/Jahr</i>
<hr/>	
<i>Restbudget f. Tätigkeiten im Schnittstellenbereich</i>	<i>2516,7 h/Jahr</i>

4.2.3.2 Die Personalausstattung in der Hauswirtschaft

Das Vorgehen bei der Bestimmung der Personalausstattung in der Hauswirtschaft ist analog zu dem Vorgehen in der Pflege. Allerdings sollten Sie hier zunächst überprüfen, ob sich aus der Verteilung der Tätigkeiten im Schnittstellenbereich, die Sie auf der Basis eines bestimmten Schnittstellenkonzeptes in Abschnitt 2.1 der Checkliste vorgenommen haben, Verschiebungen zwischen der zentralen bzw. dezentralen Organisation hauswirtschaftlicher Tätigkeiten ergeben haben. Sollte dies der Fall sein, so kann es, wie schon einleitend gesagt, notwendig werden, mit Hilfe der entsprechenden Literatur eine ganz neue Personalbedarfsberechnung für die Hauswirtschaft durchzuführen. So kann beispielsweise der Übergang vom Wohngruppenkonzept auf das Versorgungskonzept mit Tablettsystem folgende personelle Konsequenzen für die Großküche und die Wohnbereiche haben:

Bisheriger Personalbedarf beim Wohngruppenkonzept:

Großküche	5,0 Vollzeitstellen
Wohnbereiche	3,5 Vollzeitstellen

Geplanter Personalbedarf beim Versorgungskonzept:

Großküche	7,5 Vollzeitstellen
☒ Restkontingent für Wohnbereiche	1,0 Vollzeitstellen

Im nächsten Schritt ist nun für den Bereich der Hauswirtschaft in den Wohnbereichen in gleicher Weise wie zuvor für den Pflegebereich eine Arbeitsplanung zu entwickeln und eine Planbesetzung zu ermitteln. Basis hierfür ist ebenfalls die in Absatz 2.1 der Checkliste vorgenommenen Grobverteilung der Schnittstellentätigkeiten. Auch in diesem Bereich zeigt Ihnen ein Vergleich mit den in Abschnitt 1.4 der Checkliste erhobenen Ist-Werten den Veränderungsbedarf auf. Vorlagen zu den entsprechenden Berechnungen finden Sie in der Checkliste (Abschnitt 2.3.2).

Ein Beispiel aus der untersuchten Einrichtung soll das Vorgehen verdeutlichen.

Die Einrichtung hat ca. 35 BewohnerInnen in einem Wohnbereich. Bei der Grobverteilung der Tätigkeiten im Schnittstellenbereich Hauswirtschaft / Pflege hatten sich beide Fachbereiche darauf geeinigt, dass die Hauswirtschaft alle im Zusammenhang mit der Speisenverteilung anfallenden Tätigkeiten in den Wohnbereichen übernehmen solle. Es handelt sich hier vor allem um das Streichen und Belegen von Broten sowie um das Spülen des Geschirrs nach den Mahlzeiten. Die Mahlzeiten werden zu folgenden Zeiten eingenommen:

<i>Frühstück</i>	<i>07.30 Uhr – 9.00 Uhr</i>
<i>Mittagessen</i>	<i>12.00 Uhr</i>
<i>Kaffee</i>	<i>14.30 Uhr</i>
<i>Abendessen</i>	<i>17.45 Uhr</i>

Anhand der Essenszeiten und der damit verbundenen Tätigkeiten wurde die nachfolgende Planbesetzung für den hauswirtschaftlichen Bereich festgelegt. In den Schichten ist pro Wohnbereich jeweils eine MitarbeiterIn tätig.

Vormittags	07.15 Uhr - 14.00 Uhr (abzügl. 0,5 h/Pause)	=	6,25 h/Tag
<u>Nachmittags</u>	<u>16.30 Uhr - 19.30 Uhr (ohne Pause)</u>	=	<u>3,0 h/Tag</u>
Summe			9,25 h/Tag

Anhand dieser Planbesetzung lässt sich der Stellenbedarf pro Wohnbereich in der Hauswirtschaft ableiten:

Zeitbedarf in Stunden pro Tag	9,25 h/Tag
Zeitbedarf in Stunden pro Jahr (x 365)	3 376,25 h/Jahr

Von dem im Rahmen der Ist-Analyse ermittelten Budget aus der Hauswirtschaft für einen Wohnbereich wird nun dieser Zeitbedarf abgezogen:

Stundenkontingent Hauswirtschaft aus dem Heimentgelt	706,5 h/Jahr
-	
erforderliches Stundenkontingent Hauswirtschaft zur Abdeckung der Planbesetzung	3376,25 h/Jahr
<hr/>	
Restbudget Hauswirtschaft	- 2669,75 h/Jahr

Für die Hauswirtschaft ergibt sich hier ein Minus, d.h. die Hauswirtschaft ist auf Stellenanteile aus der Pflege angewiesen, um die geplanten Tätigkeiten ausführen zu können.

4.2.3.3 Verknüpfung der Planbesetzungen Hauswirtschaft und Pflege

Der Personalbedarf in der Pflege wird nun mit dem in der Hauswirtschaft additiv verknüpft. In der Folge ist zu ermitteln, ob diese Planung mit dem zur Verfügung stehenden Budget finanziert werden kann. Eine Vorlage hierzu finden Sie in der Checkliste (Abschnitt 2.3.3).

Ein Beispiel soll das Vorgehen verdeutlichen:

<i>Restbudget Pflege</i>	<i>2516,7 h pro Jahr</i>
<i>+</i>	
<i>Restbudget Hauswirtschaft</i>	<i>- 2669,75 h pro Jahr</i>
<hr/>	
<i>Summe</i>	<i>- 153,05 h pro Jahr</i>

Idealerweise sollten sich die aus den beiden Bereichen zur Verfügung stehenden Restbudgets entsprechen, damit die geplante Schnittstellenkonzeption umsetzbar ist. In der Praxis kann sich allerdings auch ein Defizit oder ein Überhang ergeben. Falls sich ein Defizit ergibt, sind mit großer Wahrscheinlichkeit die Planbesetzungen zu großzügig gestaltet und müssen noch einmal auf Einsparpotentiale überprüft werden. Auch die Arbeitsablaufgestaltung muss in diesem Fall überprüft werden. Falls ein Überhang besteht, kann dieser zur Ausführung weiterer Tätigkeiten in den Bereichen Hauswirtschaft, Pflege oder im Schnittstellenbereich verplant werden. In beiden Fällen sind Beobachtungen in den einzelnen Fachbereichen sinnvoll, um gezielte Korrekturen vornehmen zu können. Sollte sich auch durch solche Feinabstimmungen keine Finanzierbarkeit der gewünschten Konzeption ergeben, so kann die Entscheidung für ein anderes Grobkonzept unumgänglich werden. Sofern Stellenanteile von einem Fachbereich auf den anderen übertragen werden ist zu bedenken, in welchem zeitlichen Rahmen sich die Übertragung realisieren lässt. Dies ist besonders dann wichtig, wenn das ausgewiesene Restbudget durch entsprechende Stellenbesetzungen bereits vergeben und nicht kurzfristig disponibel ist. Leitungskräfte sollten hier überlegen, durch welche Maßnahmen und in welchen zeitlichen Schritten die Soll-Konzeption umzusetzen ist (z.B. Übertragung von Budgetanteilen bei Freiwerden einer Stelle).

4.2.3.4 Qualitative Aspekte der Personalausstattung in Hauswirtschaft und Pflege

Nachdem die quantitative Personalausstattung in Hauswirtschaft und Pflege festgelegt ist, sollte nun die erforderliche Qualifikation der MitarbeiterInnen bedacht werden (vgl. Checkliste Abschnitt 2.3.4).

Für den Fachbereich der Pflege liegen hier rechtliche Grundlagen vor. Der Fachkräfteanteil in Pflegeeinrichtungen ist in der Heimpersonalverordnung gesetzlich geregelt: Nach § 5 (1) HeimPersV ist „für betreuende Tätigkeiten ein Fachkräfteanteil von mindestens 50%“ vorgeschrieben. Berechnungsgrundlage ist dabei in den meisten Bundesländern die Zahl der

vollzeitbeschäftigten Fachkräfte (examierte Pflegekräfte) im Verhältnis zu allen Vollzeitkräften in der betreuenden Tätigkeit. Unberücksichtigt bleiben PraktikantInnen, ZDL, FSJ und SchülerInnen.

Neue Entwicklungen, wie z.B. die Einführung des Hausgemeinschaftskonzeptes und das neue Berufsbild der Geprüften Fachhauswirtschafterin oder auch das neu geordnete Berufsbild der Hauswirtschafterin sprechen für eine Fortschreibung dieser Rechtsverordnung. Dabei sollte der Begriff „Fachkraft“ erweitert werden. Es wäre sinnvoll, statt einer Fokussierung des Arbeitsbereiches hier die auszuführenden Aufgaben in den Blick zu nehmen und die zur Ausführung erforderliche Qualifikation zu betrachten. In dieser Hinsicht sind folgende Fragen zu stellen:

?? Welcher Art sind die auszuführenden Aufgaben?

?? Welche Qualifikation benötigen die MitarbeiterInnen zur Ausführung der Aufgaben

a) in fachlicher Hinsicht?

b) in persönlicher Hinsicht?

Bei den pflegerischen Leistungen sind dabei Vorbehaltsaufgaben für Pflegefachkräfte festzulegen und zu berücksichtigen. Hierzu gehören die behandlungspflegerischen Leistungen, die Verantwortung für den Pflegeprozess sowie die Anleitung und Überwachung von Hilfskräften bei der Durchführung pflegerischer Aufgaben.

Die Qualifikationsanforderungen an die feste Bezugsperson im Hausgemeinschaftskonzept wie auch an die Hauswirtschaftskräfte im Wohngruppenkonzept sind sowohl in fachlicher als auch in persönlicher Hinsicht noch nicht definiert. In beiden Fällen werden aber hauswirtschaftliche und auch sozialpflegerische Qualifikationen von Vorteil sein.

Sowohl in der Pflege als auch in der Hauswirtschaft sind zur qualifizierten Aufgabenerfüllung jedoch nicht nur die fachliche und die persönliche Eignung notwendige Voraussetzungen, sondern auch die Einarbeitung neuer MitarbeiterInnen nach einem systematischen Einarbeitungskonzept sowie die weiterführende Qualifikation durch gezielte Schulungen.

4.2.4 Organisatorische Verankerung der Soll – Konzeption

Die Wahl einer neuen Schnittstellenkonzeption hat weitreichende Konsequenzen, auch für die Aufbauorganisation der Einrichtung. Hier ist vor allem die Leitungsstruktur zu bedenken.

Das Versorgungskonzept weist sehr zentralisierte Strukturen in der Hauswirtschaft auf. Die Aufgabenverteilung ist in der Regel funktional, d.h. die Hauswirtschaft ist zentral organisiert und der hauswirtschaftlichen Betriebsleitung unterstellt. Die Pflegekräfte sind hier der Wohnbereichsleitung und diese wiederum der Pflegedienstleitung unterstellt.

Beim sich noch in der Entwicklung befindenden Hausgemeinschaftskonzept ist bezüglich der Leitungsstrukturen noch ungeklärt, wem die PräsenzmitarbeiterInnen auf den Hausgemeinschaften, die als feste Bezugspersonen für die BewohnerInnen fungieren, unterstellt sind. Diese Frage ist daher individuell für die einzelne Einrichtung zu klären.

Beim Wohngruppenkonzept liegt es, wie die vorangegangenen Ausführungen zeigen, nahe, hauswirtschaftliche Kräfte in den Wohnbereichen einzusetzen, die Aufgaben aus dem Schnittstellenbereich übernehmen. Bei dieser Konzeption stellt sich allerdings die Frage, wem diese MitarbeiterInnen unterstellt sind. Im Folgenden werden exemplarisch für das Wohngruppenkonzept Überlegungen zur Planung der Leitungsstruktur dargestellt.

Beim Wohngruppenkonzept kann die Leitung der hauswirtschaftlichen MitarbeiterInnen in den Wohnbereichen alternativ der Hauswirtschaftsleitung oder der Wohnbereichsleitung übertragen werden. Für beide Möglichkeiten können gute Argumente angeführt werden.

Für die Zuordnung zur Hauswirtschaftsleitung spricht:

- ?? Die Zielsetzung einer professionellen Arbeitsqualität erfordert fachkundige Anleitung und Begleitung dieser MitarbeiterInnen.
- ?? Hauswirtschaftliche Notwendigkeiten können nicht durch als wichtiger eingestufte pflegerische Aktivitäten in den Hintergrund gedrängt werden.
- ?? Die Pflege wird bei der Dienstplanung entlastet.

Für die Zuordnung zu den Wohnbereichsleitungen spricht:

- ?? Durch die Gesamtverantwortung der Wohnbereichsleitung für das Wohlbefinden der BewohnerInnen und die Atmosphäre im Wohnbereich kann die hauswirtschaftliche Kraft in den Arbeitsablauf des Wohnbereiches eingebunden werden. Art, Umfang und Qualität der hauswirtschaftlichen Tätigkeiten können auf die Wünsche und Interessen der BewohnerInnen abgestimmt werden.
- ?? Die Dienstplanung in der Pflege und der Hauswirtschaft können aufeinander abgestimmt werden.

?? In den Wohnbereichen verbleiben auch nach der Einführung einer neuen Schnittstellenregelung gemeinsame Bereiche, die eine enge Kooperation erforderlich machen. Diese ist mit einer Leitung für beide Berufsgruppen einfacher und im Regelfall auch konfliktfreier zu koordinieren.

?? Personalengpässe können durch die Wohnbereichsleitung auch kurzfristig ausgeglichen werden, indem diese Arbeitsprioritäten für beide Mitarbeitergruppen setzen kann.

Doppelte Zuständigkeiten sind im Hinblick auf ein mögliches Kompetenzgerangel unter den Leitungskräften zu vermeiden, so dass eine Entweder- Oder - Entscheidung sinnvoll ist.

Da die Zuordnung der Verantwortung für die hauswirtschaftlichen MitarbeiterInnen zu einem der beiden Fachbereiche allerdings Defizite im jeweils anderen Bereich erwarten lässt, ist eine gegenseitige Beratungsfunktion sowie die Vorgabe von Qualitäts- und Arbeitsstandards durch die Heimleitung sinnvoll:

?? Werden die MitarbeiterInnen der Wohnbereichsleitung unterstellt, so sollte die Hauswirtschaftsleitung in fachlicher Hinsicht beraten. Wichtig ist hier z.B. die Vorgabe von Detailplänen durch die Hauswirtschaftsleitung. Als relevante Detailpläne sind anzusehen:

- ☞☞ Reinigungs- und Hygieneplan für die Küche und für den Speisesaal
(Was soll, wie oft, von wem, wann, und womit gemacht werden?)
- ☞☞ Reinigungspläne für sonstige Reinigungsarbeiten (z.B. Reinigung von Bett und Nachtschränkchen innen)
- ☞☞ Reinigungsplan für den Kühlschrank (Was gehört dazu, wie oft, womit, und u. U. wie soll es gemacht werden?)
- ☞☞ Auflistung der Schnittstellen zu anderen Bereichen (z.B. Abgrenzung der Arbeiten zwischen Reinigungsdienst und hauswirtschaftlichen Kräften in der Küche oder im Speisesaal)
- ☞☞ Bedienungsanleitung (einschließlich der durchzuführenden Wartungsarbeiten) für die Geräte in der Stationsküche (z.B. Geschirrspüler, Kaffeemaschine)
- ☞☞ Hygieneregeln für den Umgang mit Lebensmitteln (z. B. Kontrolltemperatur für den Kühlschrank, Lagerdauer für kühl zu haltende Lebensmittel außerhalb des Kühlschranks, Verpackung der gelagerten Lebensmittel, Aufbewahrungszeiten für bestimmte Lebensmittel, Dauer und Temperatur von Lebensmitteln, die nochmals erhitzt werden sollen u.ä.)
- ☞☞ Regeln für den Umgang mit Sonderkostformen, insbesondere Diabetesdiät

Ferner sollte die Hauswirtschaftsleitung für die Einweisung und Schulung der hauswirtschaftlichen MitarbeiterInnen zuständig sein.

?? Sollen die MitarbeiterInnen der Hauswirtschaftsleitung unterstellt werden, so ist es sehr wichtig, dass ein regelmäßiger Austausch zwischen Wohnbereichsleitung und Hauswirtschaftsleitung stattfindet und die Wohnbereichsleitung die Hauswirtschaftsleitung kontinuierlich über veränderte Anforderungen der BewohnerInnen informiert. Ebenso sind Standards und Detailpläne zu relevanten Fragen durch die Wohnbereichsleitung zu erarbeiten und den hauswirtschaftlichen MitarbeiterInnen vorzugeben.

In der untersuchten Einrichtung wurden die hauswirtschaftlichen Kräfte in den Wohnbereichen der Wohnbereichsleitung unterstellt. Diese wurden wiederum von der Hauswirtschaftsleitung beraten. Die Heimleitung gab Standards für beide Arbeitsbereiche vor.

Leitfragen zur organisatorischen Verankerung der neuen Schnittstellenkonzeption finden Sie in Abschnitt 2.4. der Checkliste. Zunächst sind hierzu die künftigen Aufgaben aller Beteiligten mit Hilfe eines detaillierten Schnittstellenkataloges zu erfassen. Eine entsprechende Vorlage ist dem Leitfaden beigelegt. Die Grundlagen für die vorzunehmende Aufgabenverteilung stellen die in Abschnitt 2.1 der Checkliste erarbeitete Grobkonzeption wie auch die in den folgenden Abschnitten angestellten Überlegungen zur Feinabstimmung der Grobkonzeption dar.

Als Abschluss des Projektes „Klärung der Schnittstellen zwischen Hauswirtschaft und Pflege“ empfiehlt es sich, die neu festgelegten Strukturen in Ihrer Einrichtung deutlich zu machen. Neben einer Information der MitarbeiterInnen ist auch der Heimbeirat von der neuen Schnittstellenregelung in Kenntnis zu setzen, sofern dieser nicht ohnehin bei der Erarbeitung der Konzeption mit einbezogen wurde.

Besonders wichtig erscheint es, bei der Einführung einer neuen Schnittstellenkonzeption darauf hinzuweisen, dass sich die Kooperation von Hauswirtschaft und Pflege niemals vollständig „regeln“ lässt, denn an vielen Tätigkeiten sind beide Berufsgruppen beteiligt. Dies gilt vor allem für situationsbezogene Aufgaben, wie z.B. das spontane Entfernen von Verunreinigungen. Teamgeist, Kooperations- und Kommunikationsfähigkeit werden daher auch weiterhin zentrale Anforderungen an alle Mitarbeitenden in stationären Altenpflegeeinrichtungen sein. Nur mit diesen Fähigkeiten ist es möglich, das gemeinsame Ziel zu erreichen: Ein „Heim“ zu sein, im besten Sinne des Wortes, in dem ältere Menschen ihren Lebensabend so angenehm wie möglich verbringen können.

5. Ausblick

Mit dem vorliegenden Leitfaden wurde eine Arbeitshilfe für Führungskräfte in stationären Altenpflegeeinrichtungen entwickelt, die diesen die Bearbeitung des Themas „Schnittstellengestaltung“ in systematischer Weise ermöglichen soll. Die Ausführungen im Leitfaden verdeutlichen, dass die Schnittstellenkonzeption maßgebend durch die Anforderungen und Bedürfnisse der BewohnerInnen und durch die Einrichtungskonzeption beeinflusst wird.

Ferner wurde deutlich, dass es einen engen Zusammenhang zwischen dem Personalbedarf in Hauswirtschaft und Pflege und der gewählten Schnittstellenkonzeption gibt: Je nach Wahl der Schnittstellenkonzeption ist die Personalausstattung in den einzelnen Bereichen zu erweitern oder zu reduzieren. Hier sollten dem Einrichtungsträger Handlungsspielräume bei der Personalplanung in Abhängigkeit von der gewählten Konzeption eingeräumt werden.

Das Hausgemeinschaftskonzept ist noch sehr neu. Es liegen bislang keine Erfahrungswerte aus der Erprobung des Konzeptes vor. Daher sind auch Betriebsorganisation, Schnittstellenproblematik sowie Konsequenzen für die Personalausstattung noch ungeklärt.

Bei der Erarbeitung des Leitfadens wurde offenkundig, dass es viele Themenbereiche gibt, die durch weitere Untersuchungen abzudecken sind. Diese werden im Moment auch teilweise aufgegriffen. Ein wichtiges Thema ist hier die Erarbeitung aktueller Kennzahlen für die Bereiche Hauswirtschaft und Pflege, die zur Personalbemessung für die verschiedenen Konzepte notwendig sind.

Checkliste zur Schnittstellengestaltung Hauswirtschaft / Pflege

Inhaltsverzeichnis Checkliste

	Seite
1. Analyse der Ist-Situation	41
1.1 Leitziele der Einrichtung und derzeitige Schnittstellenkonzeption	41
1.2 Derzeitige Verteilung der Tätigkeiten im Schnittstellenbereich	46
1.3 Bauliche Struktur und Ausstattung	47
1.4 Quantitative Personalausstattung	49
1.5 Wünsche und Anforderungen der BewohnerInnen	53
2. Entwicklung der Soll – Konzeption	58
2.1 Entwicklung eines Grobkonzeptes zur Schnittstellengestaltung	58
2.2 Bauliche Rahmenbedingungen und notwendige Betriebsmittelausstattung	60
2.3 Festlegung der Personalausstattung	61
2.4 Organisatorische Verankerung der Soll-Konzeption	71

1. Analyse der Ist-Situation

Hinweis für Einrichtungen, die in den Wohnbereichen unterschiedliche Schnittstellenkonzeptionen realisieren:

Bitte beachten Sie bei der Analyse der Ist-Situation in Ihrer Einrichtung, dass es nötig werden kann, die Checkliste für Wohnbereiche mit unterschiedlichen Schnittstellenkonzeptionen jeweils separat auszufüllen. Bitte kopieren Sie in diesem Fall die Vorlage.

1.1 Leitziele der Einrichtung und derzeitige Schnittstellenkonzeption

1.1.1 Welche Leitziele bestimmen die Arbeit in Ihrer Einrichtung?

?? An welchen Grundsätzen orientieren sich Ihre MitarbeiterInnen bei der Betreuung der BewohnerInnen?

?? Welche Ziele sollen mit Hilfe dieser Grundsätze erreicht werden?

?? Was ist Ihnen bei der Betreuung der älteren Menschen besonders wichtig?

?? Wird in Ihrer Einrichtung Wert auf die Integration gerontopsychiatrisch erkrankter und insbesondere dementer Personen gelegt?

1.1.2 Welches Pflegekonzept verfolgt Ihre Einrichtung bzw. Ihr Wohnbereich?

Bitte Zutreffendes ankreuzen:

? Das Konzept der Bereichspflege: Eine Pflegeperson ist für eine bestimmte Gruppe von BewohnerInnen zuständig und versorgt diese sowohl im Bereich der Grund- als auch der Behandlungspflege.

? Das Konzept der Funktionspflege: Die Pflege ist nach verschiedenen Funktionen organisiert, d.h. eine Pflegekraft ist z.B. für die Medikamentengabe an alle BewohnerInnen zuständig, eine andere Pflegekraft misst bei allen BewohnerInnen den Blutdruck etc.

? Eine Mischkonzeption aus beiden Konzepten. Diese sieht folgendermaßen aus:

1.1.3 Werden die BewohnerInnen bei Alltagsaktivitäten mit einbezogen?

?? Stellen pflegerische Leistungen den Kern der Versorgung dar oder nehmen auch andere Betreuungsangebote breiten Raum ein? Wenn ja, welche?

?? Werden die Mahlzeiten in Tischgemeinschaften eingenommen oder gibt es einen Zimmerservice?

?? Werden die BewohnerInnen dazu angeregt, sich an Alltagsaktivitäten, wie z.B. Kochen, Backen, der eigenen Versorgung bei Tisch oder dem Zusammenlegen von Wäscheteilen zu beteiligen?

1.1.4 Wie ist die Hauswirtschaft organisiert?

Bitte Zutreffendes ankreuzen:

?? Wie ist die Speisensversorgung organisiert?

?? Nach dem Tablettssystem (die Mahlzeiten werden in der Küche zubereitet und schon dort portioniert)

?? Nach dem Wärmewagensystem (die Mahlzeiten werden in der Großküche zubereitet und erst bei Tisch portioniert)

?? Die Mahlzeiten werden in den Wohnbereichen zubereitet und bei Tisch portioniert

?? Nach einem anderen System bzw. Mischsystem. Dieses sieht folgendermaßen aus:

?? Sind hauswirtschaftliche MitarbeiterInnen in den Wohnbereichen tätig?

?? Ja

?? Nein

Wenn ja,

wie viele hauswirtschaftliche MitarbeiterInnen sind in den einzelnen Wohnbereichen tätig?

welche Aufgaben werden von den hauswirtschaftlichen MitarbeiterInnen in den Wohnbereichen abgedeckt?

1.1.5 Welche Entscheidungsmöglichkeiten bezüglich der Speisversorgung haben die BewohnerInnen?

?? Welche Wahlalternativen beim Essen bietet Ihre Einrichtung an?

Hauptmahlzeit / Mittagessen:

? komplette Menüs zur Auswahl (Anzahl: _____)

? Komponentenauswahl

? eigene Zusammenstellung des Essens möglich

? bei bestimmten Gerichten (z.B. Fisch oder Süßspeisen) werden Ausweichmöglichkeiten geboten

? andere Wahlmöglichkeiten:

Sonstige Mahlzeiten:

? Komponentenauswahl

? eigene Zusammenstellung des Essens möglich

? andere Wahlmöglichkeiten:

?? Falls Sie beim Mittagessen Wahlmenüs anbieten: Muss die Entscheidung für ein bestimmtes Gericht zeitlich vorgelagert erfolgen (z.B. einen Tag vorher oder eine Woche vorher) oder können sich die BewohnerInnen am Tisch für eine bestimmte Speise entscheiden?

?? Können die BewohnerInnen die Portionsgröße beeinflussen?

? Ja

?? Nein

Wenn ja, in welcher Form?

1.1.6 Wie lässt sich die Kommunikation zwischen Pflege und Hauswirtschaft in den Wohnbereichen charakterisieren?

?? Finden fachübergreifende Dienstbesprechungen von Hauswirtschaft und Pflege statt?

?? Ja

?? Nein

Wenn ja, in welcher Form und Regelmäßigkeit?

?? Werden die Gewohnheiten und Präferenzen der HeimbewohnerInnen im Bereich Hauswirtschaft (z.B. Lieblingsmahlzeiten) erfragt und dokumentiert?

?? Ja

?? Nein

Wenn ja, in welcher Form und Regelmäßigkeit?

?? Werden diese Informationen an die Hauswirtschaft weitergegeben?

?? Ja

?? Nein

Wenn ja, in welcher Form und Regelmäßigkeit?

1.2 Derzeitige Verteilung der Tätigkeiten im Schnittstellenbereich

Bitte erfassen Sie die derzeitige Verteilung der Tätigkeiten im Schnittstellenbereich mit Hilfe des detaillierten Schnittstellenkataloges, der dem Leitfaden beigelegt ist. Da der Katalog auch zur Entwicklung der Soll-Konzeption in Abschnitt 4.2 des Leitfadens genutzt wird, bietet es sich an, die Aufstellung als Kopiervorlage zu verwenden.

1.3 Bauliche Struktur und Ausstattung

Bitte benennen Sie anhand folgender Leitfragen die bauliche Situation in Ihrer Einrichtung und halten Sie gegebenenfalls Einschränkungen oder Problembereiche fest.

1.3.1 Wohnbereiche

?? Gibt es in den Wohnbereichen Speiseräume?

?? Sind diese Speiseräume ausreichend groß für die Zahl der BewohnerInnen, die an gemeinsamen Mahlzeiten teilnehmen?

?? Bieten die Speiseräume auch ausreichend Platz für RollstuhlfahrerInnen?

?? Gibt es ausreichend große und funktionsfähig ausgestattete Wohnbereichsküchen, in denen Vor- und Nachbereitungsarbeiten, durchgeführt werden können?

?? Ist die vorhandene Ausstattung ausreichend bezüglich

~~///~~ Spülmaschinenkapazitäten

~~///~~ Tablettwägen, der Geschir- und Tablettspender

~~///~~ Arbeitsfläche, Portionierband

1.4 Quantitative Personalausstattung

1.4.1 Personalausstattung Pflege

?? Besetzung im Tagdienst für das Gesamthaus:

aus dem Heimentgelt mögliche

Gesamtbesetzung Pflege

_____ Vollzeitstellen

abzüglich

PDL

_____ Vollzeitstellen

Betreuungsdienste (Beschäftigung)

_____ Vollzeitstellen

Nachtdienste

_____ Vollzeitstellen

Summe Pflege Tagdienst für das Gesamthaus

_____ Vollzeitstellen

?? Verteilung der im Tagdienst zur Verfügung stehenden Personalbesetzung in den einzelnen Wohnbereichen:

Wohnbereich 1	_____	Vollzeitstellen
Wohnbereich 2	_____	Vollzeitstellen
Wohnbereich 3	_____	Vollzeitstellen
Wohnbereich 4	_____	Vollzeitstellen
Wohnbereich 5	_____	Vollzeitstellen

?? Budget in Jahresarbeitsstunden(Vollzeitstellen X 1570 Jahresarbeitsstunden⁸) für die einzelnen Wohnbereiche:

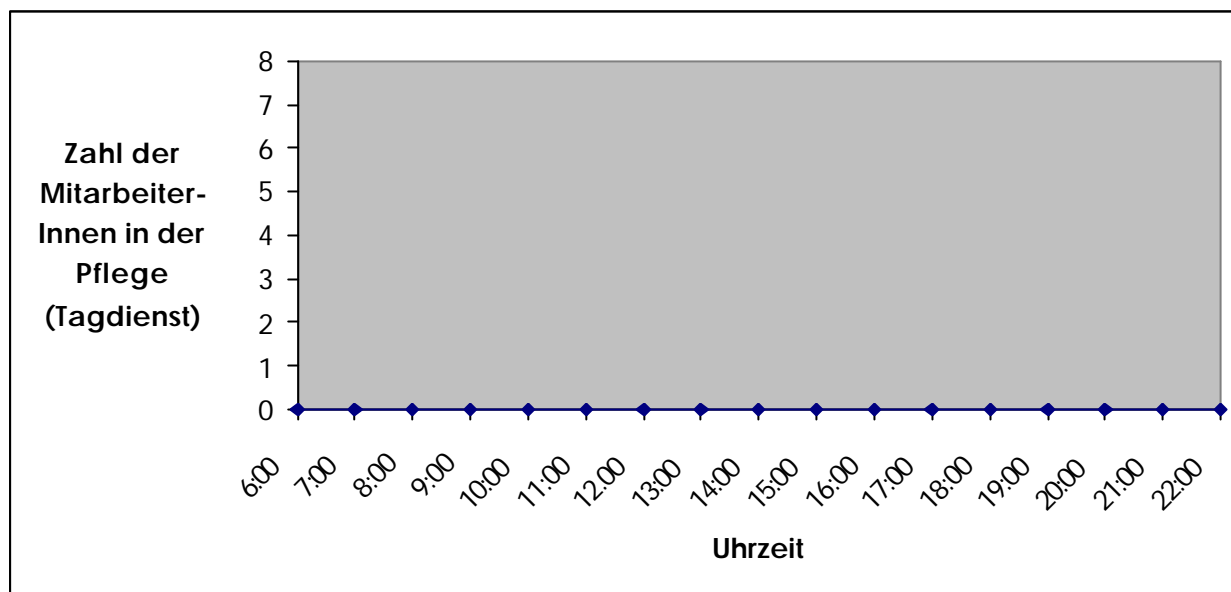
Wohnbereich 1	_____	h/Jahr
Wohnbereich 2	_____	h/Jahr
Wohnbereich 3	_____	h/Jahr
Wohnbereich 4	_____	h/Jahr
Wohnbereich 5	_____	h/Jahr

?? Durchschnittliche Besetzung Pflege über den Tag in den einzelnen Wohnbereichen:

Ermitteln Sie nun für die einzelnen Wohnbereiche, zu welchen Tageszeiten wie viele Pflegekräfte tätig sind und übertragen Sie diese Informationen in das folgende Schaubild. Die Darstellung bezieht sich auf jeweils einen Wohnbereich. Bitte nutzen Sie das Abbild daher als Kopiervorlage.

⁸ Durchschnittliche Jahresarbeitszeit einer Vollzeitkraft nach Abzug von Urlaub, Krankheit, Feiertagen u.a.

Wohnbereich _____



1.4.2 Personalausstattung Hauswirtschaft

?? Gesamtbesetzung Hauswirtschaft _____ Vollzeitstellen
ohne fremdvergebene Leistungen

abzüglich
Leitung Hauswirtschaft _____ Vollzeitstellen

?? Verteilung auf einzelne Bereiche:

~~z/z~~ Zentralisierte Aufgabenbereiche

Küche⁹ _____ Vollzeitstellen

Hauswirtschaft _____ Vollzeitstellen

⁹ Die angegebenen Stellenanteile beziehen sich hier nur auf den Personenkreis der PflegeheimbewohnerInnen. Küchenleistungen an andere Empfänger (z.B. Essen-auf-Rädern) müssen anteilig herausgerechnet werden.

☞☞ Dezentralisierte Aufgabenbereiche

Hauswirtschaftliche MitarbeiterInnen

Wohnbereich 1	_____	Vollzeitstellen
Wohnbereich 2	_____	Vollzeitstellen
Wohnbereich 3	_____	Vollzeitstellen
Wohnbereich 4	_____	Vollzeitstellen
Wohnbereich 5	_____	Vollzeitstellen

☞ Budget in Jahresarbeitsstunden (Vollzeitstellen X 1570 Jahresarbeitsstunden)

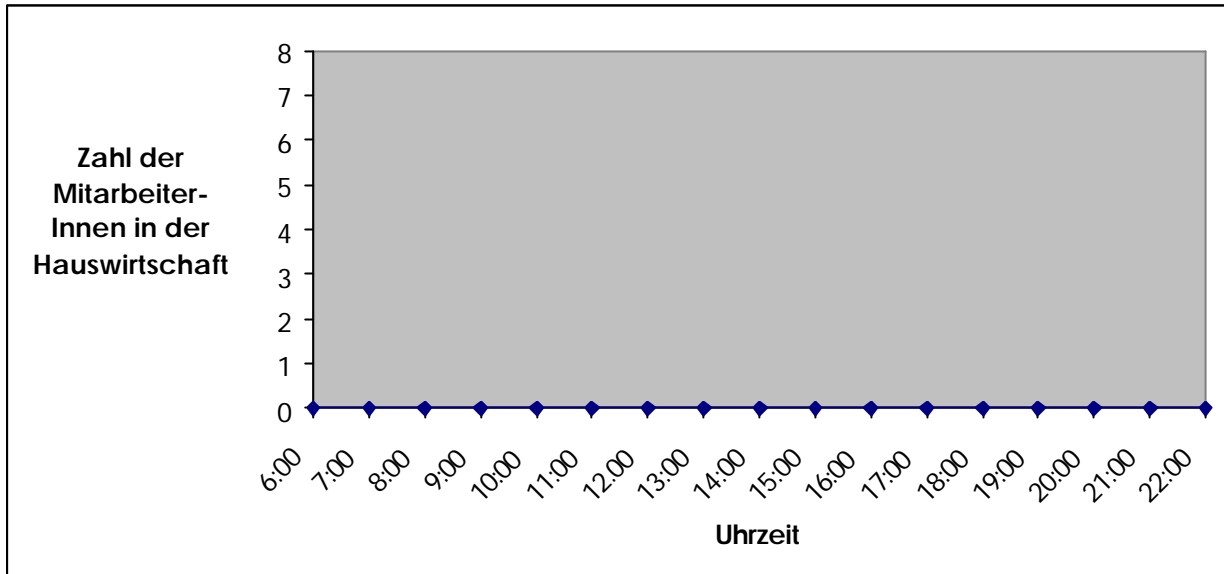
für die einzelnen Wohnbereiche

Wohnbereich 1	_____	h/Jahr
Wohnbereich 2	_____	h/Jahr
Wohnbereich 3	_____	h/Jahr
Wohnbereich 4	_____	h/Jahr
Wohnbereich 5	_____	h/Jahr

?? Durchschnittliche Besetzung Hauswirtschaft über den Tag in den einzelnen Wohnbereichen:

Ermitteln Sie nun für die einzelnen Wohnbereiche zu welchen Tageszeiten wie viele hauswirtschaftliche MitarbeiterInnen tätig sind und übertragen Sie diese Informationen in das folgende Schaubild. Die Darstellung bezieht sich auf jeweils einen Wohnbereich. Bitte nutzen Sie das Abbild daher als Kopiervorlage.

Wohnbereich _____



1.5 Wünsche und Anforderungen der BewohnerInnen

1.5.1 Pflegebedarf

?? Wie hoch ist der Grad der Pflegebedürftigkeit bei den BewohnerInnen gemessen an den Pflegestufen und wie sind die BewohnerInnen in den verschiedenen Pflegestufen auf die einzelnen Wohnbereiche Ihrer Einrichtung verteilt?

Wohnbereich	Anzahl der BewohnerInnen				Summe
	keine Einstufung	Pflegestufe I	Pflegestufe II	Pflegestufe III	
Wohnbereich 1					
Wohnbereich 2					
Wohnbereich 3					
Wohnbereich 4					
Wohnbereich 5					
Summe					

?? Wie wird sich die Nachfrage nach Pflegeleistungen in Abhängigkeit von den Pflegestufen voraussichtlich entwickeln?

1.5.2 Mobilität

?? Wie hoch ist der Anteil der mobilen dementen BewohnerInnen an der Gesamtbevölkerungszahl?

_____ %

?? Wie hoch ist der Anteil der somatisch Schwer- und Schwerstpflegebedürftigen?

_____ %

?? Wie werden sich diese Anteile voraussichtlich entwickeln?

1.5.3 Aufenthaltsdauer

?? Wie hoch ist die derzeitige durchschnittliche Aufenthaltsdauer der BewohnerInnen?

?? Wird sich diese eher nach oben oder nach unten verschieben?

1.5.4 Erwartungen und Fähigkeiten der BewohnerInnen an die hauswirtschaftlichen Leistungsbereiche, insbesondere an den Bereich Speiserversorgung

Bitte schätzen Sie anhand folgender Leitfragen die Erwartungen und Fähigkeiten der BewohnerInnen Ihrer Einrichtung bzw. ihres Wohnbereiches an die hauswirtschaftlichen Leistungsbereiche ein. Es ist sinnvoll, hierbei BewohnerInnen mit einzubeziehen. Eventuell vorliegende Ergebnisse einer Kundenbefragung können Ihnen in dieser Hinsicht wertvolle Hinweise liefern, aber auch die mündliche Befragung von BewohnerInnen im kleinen Rahmen oder der Einbezug des Heimbeirates bieten sich an.

?? Sind die BewohnerInnen mehrheitlich in der Lage, ihre Mahlzeiten in Gemeinschaft einzunehmen?

? Ja

? Nein

Wenn ja,

legt die Mehrzahl der BewohnerInnen Wert darauf, die Mahlzeiten in Gemeinschaft einzunehmen?

? Ja

? Nein

?? Welche Kostformen werden seitens Ihrer BewohnerInnen erwartet? Bitte Zutreffendes ankreuzen:

? Vollkost

? Vegetarisch

? leichte Vollkost (Schonkost)

? Diabetes-Diät

? Sonderkostformen, Welche?

?? Sind die in Ihrer Einrichtung angebotenen Wahlmöglichkeiten beim Essen (vgl. Checkliste Punkt 1.1.5) aus Sicht aller BewohnerInnen ausreichend?

? Ja

? Nein

Wenn nein,

welche Wünsche bezüglich der Wahlmöglichkeiten beim Essen wurden schon von BewohnerInnen geäußert:

?? Sind Ihre BewohnerInnen mehrheitlich in der Lage, mindestens einen Tag vor dem eigentlichen Ausgabetermin ihr Essen auszuwählen?

? Ja

? Nein

?? Legen die BewohnerInnen größtenteils Wert auf ansprechend angerichtete Mahlzeiten?

? Ja

? Nein

?? Wie werden sich die Erwartungen und Fähigkeiten der BewohnerInnen im Bereich Speisenversorgung voraussichtlich in den nächsten Jahren entwickeln?

?? Legt die Mehrzahl der BewohnerInnen Wert darauf, an hauswirtschaftlichen Aktivitäten aktiv oder passiv teilzunehmen?

?? Gab es schon entsprechende Angebote und in welchem Umfang wurden diese angenommen?

?? Wie werden sich die Erwartungen und Fähigkeiten der BewohnerInnen bezüglich der Teilnahme an hauswirtschaftlichen Aktivitäten voraussichtlich in den nächsten Jahren entwickeln?

?? Was ist den BewohnerInnen Ihrer Einrichtung bezüglich der hauswirtschaftlichen Leistungsbereiche über die bereits erfragten Punkte hinaus besonders wichtig (z.B. Menüwahl, Einsatz von frischen Lebensmitteln, Frequenz des Wäschekreislaufes)?

?? Welche Entwicklungen sind hier künftig zu erwarten?

2. Entwicklung der Soll – Konzeption

2.1 Entwicklung eines Grobkonzeptes zur Schnittstellengestaltung

Ermitteln Sie anhand der folgenden Tabelle, wie Sie die Tätigkeiten im Schnittstellenbereich künftig verteilen wollen.

Tätigkeit	zentral	dezentral Wohnbereich	
		Pflege	Hauswirtschaft
Speisenversorgung			
<i>Frühstück</i>			
Bereitstellen der Lebensmittel			
Transport der Essenswägen			
Bereitstellen des Geschirrs			
Brote streichen und belegen			
Brote mundgerecht zubereiten			
Speisenverteilung und Service			
Abräumen der Tische bzw. Einsammeln der Essenstabletts			
Sauberhalten der Essplätze			
Spülen des Geschirrs			
Aufräumen der Küche			
<i>Mittagessen</i>			
Bereitstellen der Lebensmittel			
Vor- und Zubereitung der kompletten Mittagsmahlzeit			
Transport der Essenswägen			
Bereitstellung des Geschirrs			
Einzelportionierung des Essens			
Speisenverteilung und Service			
Abräumen der Tische bzw. Einsammeln der Essenstabletts			
Sauberhalten der Essplätze			
Aufräumen der Küche			

Tätigkeit	zentral	dezentral Wohnbereich	
		Pflege	Hauswirtschaft
Abendessen			
Bereitstellen der Lebensmittel			
Transport der Essenswägen			
Bereitstellen des Geschirrs			
Zubereitung warmer Komponenten			
Erhitzen warmer Komponenten			
Brote streichen und belegen			
Brote mundgerecht zubereiten			
Speisenverteilung und Service			
Abräumen der Tische bzw. Einsammeln der Tablettts			
Spülen des Geschirrs			
Sauberhalten der Essplätze			
Aufräumen der Küche nach der Mahlzeit			
<i>Nachmittagskaffee</i>			
Bereitstellen der Lebensmittel			
Transport			
Bereitstellen des Geschirrs			
Speisenverteilung und Service			
Abräumen der Tische bzw. Einsammeln der Tablettts			
Spülen des Geschirrs			
Sauberhalten der Essplätze			
Aufräumen der Küchen nach der Mahlzeit			
<i>Sonstiges</i>			
Vor- und Zubereitung sonstiger kalter oder warmer Komponenten (z.B. Quark, Kaffee)			
Zwischenmahlzeiten			
?? Vorbereiten			
?? an die BewohnerInnen ausgeben			
Reinigungsarbeiten			
Kühlschrank innen reinigen			
Küchenschränke innen reinigen			
Funktionsräume des Wohnbereiches aufräumen			

Tätigkeit	zentral	dezentral Wohnbereich	
		Pflege	Hauswirtschaft
bei Neubelegung der Zimmer:			
- Schränke und Nachtschränkchen reinigen			
* außen			
* innen			
- Bett reinigen			
- Bett beziehen			
- Ausstattung reinigen			
bei Belegung der Zimmer:			
- Bett regelmäßig feucht reinigen			
- Nachtschränkchen innen reinigen			
- Schränke innen reinigen			
- Abräumen von Regalen und Schränken zur Reinigung der Ausstattung			
Wäscheversorgung			
- Einräumen der Wäsche			
* Bereichswäsche			
* Bewohnerwäsche			
- Transporte der			
* Schmutzwäsche			
* sauberen Wäsche			

2.2 Klärung der baulichen Rahmenbedingungen und der notwendigen Betriebsmittelausstattung

Die in Abschnitt 1.3 der Checkliste erhobenen Daten stellen die Grundlage für Ihre Überlegungen zur Klärung der baulichen Rahmenbedingungen für die Umsetzung der gewünschten Schnittstellenkonzeption dar.

Die individuellen baulichen Gegebenheiten sowie die Betriebsmittelausstattung sind auf die Realisierung eines bestimmten Konzeptes hin zu prüfen. Wichtig sind hier auch Investitionsplanungen mit festgelegten Terminen für die Umsetzung.

2.3 Festlegung der Personalausstattung

2.3.1 Die Personalausstattung in der Pflege

In Abschnitt 2.1 der Checkliste haben Sie für viele Bereiche entschieden, ob Tätigkeiten im Schnittstellenbereich von MitarbeiterInnen der Pflege oder der Hauswirtschaft ausgeführt werden sollen und so eine Grobkonzeption zur Schnittstellengestaltung entwickelt. Anhand der vorliegenden Grobkonzeption können Sie eine Planbesetzung für die Pflege in den Wohnbereichen definieren. Dabei gehen Sie in mehreren Schritten vor:

?? Definieren Sie alle Tätigkeiten, die von Pflegekräften ausgeführt werden sollen und ermitteln Sie die Zeiträume der Aufgabenausführung. Listen Sie die Tätigkeiten von Dienstbeginn bis Dienstschluss mit den entsprechenden Uhrzeiten auf.

?? Ermitteln Sie nun eine Planbesetzung an Pflegekräften in den Wohnbereichen, d.h. halten Sie fest, welche Anzahl von Pflegekräften zu welchen Zeiten in den Wohnbereichen benötigt wird.

Die nachfolgende Tabelle bezieht sich auf jeweils einen Wohnbereich und ist daher als Kopiervorlage zu verwenden.

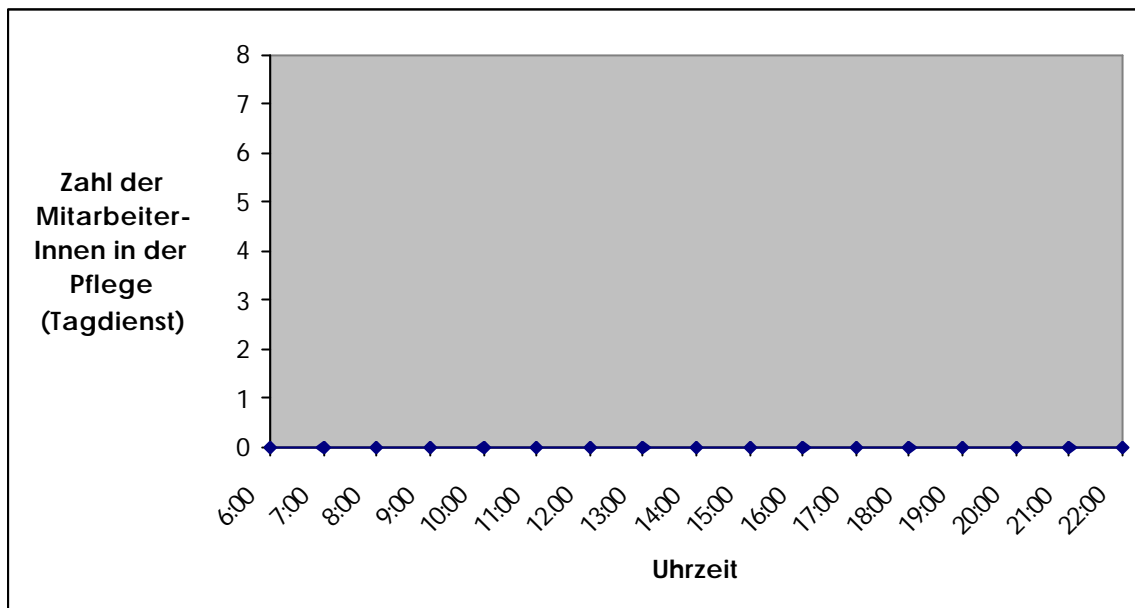
Uhrzeit	Auszuführende Tätigkeiten Pflegekräfte auf Wohnbereich _____	Anzahl der benötigten Pflegekräfte
06.00		
07.00		
08.00		

Uhrzeit	Auszuführende Tätigkeiten Pflegekräfte auf Wohnbereich _____	Anzahl der benötigten Pflegekräfte
09.00		
10.00		
11.00		
12.00		
13.00		
14.00		
15.00		
16.00		

Uhrzeit	Auszuführende Tätigkeiten Pflegekräfte auf Wohnbereich _____	Anzahl der benötigten Pflegekräfte
17.00		
18.00		
19.00		
20.00		
21.00		
22.00		

?? Zur besseren Übersicht über den Bedarf an Pflegepersonal zu den einzelnen Uhrzeiten können Sie die erforderliche Planbesetzung nun in die folgende Darstellung übertragen. Die Darstellung bezieht sich auf jeweils einen Wohnbereich. Bitte nutzen Sie das Abbild daher als Kopiervorlage.

Wohnbereich _____



?? Ermitteln Sie in einem nächsten Schritt, wie viele Stunden diese Planbesetzung pro Tag und daraus folgend pro Jahr tätig sein wird.

- Wohnbereich 1 _____ h pro Jahr
- Wohnbereich 2 _____ h pro Jahr
- Wohnbereich 3 _____ h pro Jahr
- Wohnbereich 4 _____ h pro Jahr
- Wohnbereich 5 _____ h pro Jahr

?? Ziehen Sie nun diese Stundenkontingente für die Planbesetzung von den aus dem Heimentgelt für die Pflege in den einzelnen Wohnbereichen zur Verfügung stehenden Stundenkontingenten (vgl. Abschnitt 1.4.1 der Checkliste) ab. Die Differenz zeigt Ihnen das für Tätigkeiten im Schnittstellenbereich zur Verfügung stehende bzw. erforderliche Stundenkontingent pro Wohnbereich auf:

	Wohnbereich 1	Wohnbereich 2	Wohnbereich 3	Wohnbereich 4	Wohnbereich 5
Stundenkontingent aus dem Heimentgelt (h pro Jahr)					
<i>abzüglich</i>	-	-	-	-	-
Stundenkontingent zur Abdeckung der Planbesetzung (h pro Jahr)					
Differenz für Tätigkeiten im Schnittstellenbereich (= Restbudget Pflege)					

2.3.2 Die Personalausstattung in der Hauswirtschaft

Bei der Ermittlung der Personalausstattung in der Hauswirtschaft ist zunächst anhand der Grobstruktur der Schnittstellentätigkeiten in Abschnitt 2.1 der Checkliste zu überprüfen, ob Sie Verschiebungen zwischen bisher zentral bzw. dezentral organisierten Tätigkeiten vorgenommen haben. In diesem Fall kann eine ganz neue Personalbedarfsplanung notwendig werden¹⁰.

Sollte sich hier keine Verschiebung ergeben haben, können Sie analog zu der Berechnung für den Pflegebereich den Bedarf an hauswirtschaftlichen Kräften in den einzelnen Wohnbereichen berechnen.

Ermitteln Sie hierzu anhand der aus Abschnitt 2.1 der Checkliste vorliegenden Grobkonzeption eine Planbesetzung für die hauswirtschaftlichen MitarbeiterInnen in den Wohnbereichen. Gehen Sie hier ebenfalls in mehreren Schritten vor:

¹⁰ Vgl. Rupp, Beate: Forum – Hauswirtschaft in stationären Einrichtungen der Altenhilfe. 2. Auflage. Hg. vom Kuratorium Deutsche Altershilfe e.V. Köln 1995.

?? Definieren Sie zunächst alle Tätigkeiten, die von hauswirtschaftlichen MitarbeiterInnen ausgeführt werden sollen und ermitteln Sie die Zeiträume der Aufgabenausführung. Listen Sie die Tätigkeiten von Dienstbeginn bis Dienstschluss mit den entsprechenden Uhrzeiten auf.

?? Ermitteln Sie nun eine Planbesetzung an hauswirtschaftlichen MitarbeiterInnen in den Wohnbereichen, d. h. halten Sie fest, welche Anzahl von hauswirtschaftlichen MitarbeiterInnen zu welchen Zeiten in den Wohnbereichen benötigt wird.

Die nachfolgende Tabelle bezieht sich auch hier auf jeweils einen Wohnbereich und ist daher als Kopiervorlage zu verwenden.

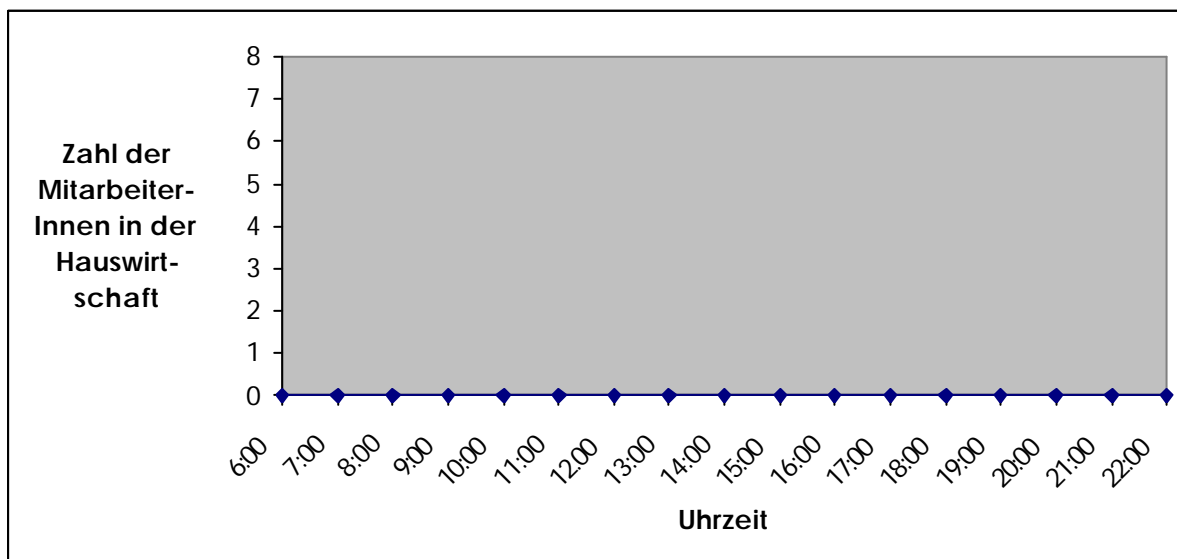
Uhrzeit	Auszuführende Tätigkeiten der hauswirtschaftlichen MitarbeiterInnen auf Wohnbereich _____	Anzahl der benötigten MitarbeiterInnen
06.00		
07.00		
08.00		
09.00		
10.00		

Uhrzeit	Auszuführende Tätigkeiten der hauswirtschaftlichen MitarbeiterInnen auf Wohnbereich _____	Anzahl der benötigten MitarbeiterInnen
11.00		
12.00		
13.00		
14.00		
15.00		
16.00		
17.00		
18.00		

Uhrzeit	Auszuführende Tätigkeiten der hauswirtschaftlichen MitarbeiterInnen auf Wohnbereich _____	Anzahl der benötigten MitarbeiterInnen
19.00		
20.00		
21.00		
22.00		

?? Zur besseren Übersicht über den Bedarf an hauswirtschaftlichen MitarbeiterInnen können Sie die Planbesetzung wieder in die folgende Darstellung übertragen. Es bietet sich auch hier an, die Darstellung als Kopiervorlage zu nutzen, da sie sich auf jeweils einen Wohnbereich bezieht.

Wohnbereich _____



?? Ermitteln Sie in einem nächsten Schritt, wie viele Stunden diese Planbesetzung pro Tag und daraus folgend pro Jahr tätig sein wird.

Wohnbereich 1 _____ h pro Jahr
 Wohnbereich 2 _____ h pro Jahr
 Wohnbereich 3 _____ h pro Jahr
 Wohnbereich 4 _____ h pro Jahr
 Wohnbereich 5 _____ h pro Jahr

?? Ziehen Sie nun diese Stundenkontingente für die Planbesetzung von den aus dem Heimentgelt für die Hauswirtschaft in den einzelnen Wohnbereichen zur Verfügung stehenden Stundenkontingenten (vgl. Abschnitt 1.4.2 der Checkliste) ab. Die Differenz zeigt Ihnen das für Tätigkeiten im Schnittstellenbereich zur Verfügung stehende bzw. erforderliche Stundenkontingent pro Wohnbereich auf:

	Wohnbereich 1	Wohnbereich 2	Wohnbereich 3	Wohnbereich 4	Wohnbereich 5
Stundenkontingent aus dem Heimentgelt (h pro Jahr)					
<i>abzüglich</i>	-	-	-	-	-
Stundenkontingent zur Abdeckung der Planbesetzung (h pro Jahr)					
Differenz für Tätigkeiten im Schnittstellenbereich (= Restbudget Hauswirtschaft)					

2.3.3 Verknüpfung der Planbesetzungen Pflege und Hauswirtschaft

In den vorangegangenen Abschnitten haben Sie die verfügbaren Budgets für Schnittstellentätigkeiten anhand einer Planbesetzung ermittelt. Nun sind diese beiden Budgets für jeden Wohnbereich zu summieren. Bitte beachten Sie, dass sich als Restbudget für einen Bereich auch ein Minus an Stunden ergeben kann, d.h. in diesem Bereich reicht die aus dem Heimentgelt finanzierbare Arbeitszeit nicht aus und muss daher aus dem Budget des jeweils anderen Bereiches finanziert werden.

	Wohnbereich 1	Wohnbereich 2	Wohnbereich 3	Wohnbereich 4	Wohnbereich 5
Restbudget Pflege					
Restbudget Hauswirtschaft					
Summe					

2.3.4 Qualitative Aspekte der Personalbesetzung in Hauswirtschaft und Pflege

?? Welche Ausbildung benötigen die MitarbeiterInnen in den Wohnbereichen zur qualifizierten Aufgabenerfüllung?

Pflege:

- ? exam. KrankenpflegerInnen
- ? exam. AltenpflegerInnen
- ? Kranken- und AltenpflegehelferInnen
- ? sonstige MitarbeiterInnen:

Hauswirtschaft:

- ? Geprüfte FachhauswirtschaftlerIn
- ? HauswirtschaftlerIn
- ? sonstige MitarbeiterInnen:

?? Über welche persönliche Qualifikation sollten die MitarbeiterInnen in den Wohnbereichen zur qualitätsvollen Aufgabenerfüllung verfügen (z.B. Respekt, Takt, Pünktlichkeit, Ehrlichkeit, Geduld, Freundlichkeit, Leistungsbereitschaft, Einfühlungsvermögen, Wertschätzung des älteren Menschen)?

2.4 Organisatorische Verankerung der Soll-Konzeption

2.4.1 Leitfragen zur organisatorischen Verankerung der Soll-Konzeption

?? Ist die Kommunikation zwischen den Bereichen Hauswirtschaft und Pflege gewährleistet?

~~z~~ durch regelmäßige gemeinsame Dienstbesprechungen

? Ja

? Nein

Wenn ja, wie oft und in welcher Regelmäßigkeit und Form finden diese statt?

~~z~~ durch die Weitergabe von Informationen über Gewohnheiten und Präferenzen der BewohnerInnen bezüglich der Hauswirtschaft (z.B. Speiserversorgung)

? Ja

? Nein

Wenn ja, wie oft und in welcher Regelmäßigkeit und Form?

?? Wem sind die MitarbeiterInnen der einzelnen Bereiche unterstellt?

	Pflege	Hauswirtschaft	Sonstige (Wer?)
Hauswirtschaftsleitung			
Wohnbereichsleitung			
Sonstige (Wer?)			

?? Gibt es ein Einarbeitungskonzept für neue MitarbeiterInnen in Hauswirtschaft und Pflege?

Hauswirtschaft:

? Ja

? Nein

Pflege:

? Ja

? Nein

Wenn ja, wer ist für die Umsetzung zuständig?

2.4.2 Erstellen eines detaillierten Schnittstellenkataloges

Der nachfolgende Schnittstellenkatalog soll es Ihnen ermöglichen, die Aufgaben im Schnittstellenbereich für Ihre Einrichtung anhand der vorausgegangenen Überlegungen detailliert zuzuordnen.

Schnittstellenkatalog

**- Zusammenstellung von Tätigkeiten im
Schnittstellenbereich Hauswirtschaft / Pflege -**

Speisenversorgung

ausgefüllt für Wohnbereich..... von

Tätigkeiten	zentral			dezentral Wohnbereich		
	Küche	Fremd- firma ¹¹	Sonstige	Pflege	Haus- wirt- schaft	Sonstige
Frühstück						
Getränke (Tee, Kaffee, Milch) zubereiten						
kalte und warme Komponenten (Ei, Quark) zubereiten						
Wägen bestücken						
Transport der Essenswägen auf die Wohnbereiche						
Tische herrichten mit Geschirr, Besteck, Gläsern						
Tablets für BewohnerInnen, die im Zimmer essen, herrichten mit Geschirr, Besteck und Gläsern						
Tische und Tablets mit den Essenskomponenten einschließlich Getränken bestücken						
Brote entrinden, steichen, belegen, zerkleinern und mundgerecht zubereiten						
einzelne Komponenten portionieren (z.B. Butter, Marmelade, Wurst, Käse)						
BewohnerInnen im Speisesaal bedienen						
Tablets für Zimmerservice						
☒☒ austeilen						
☒☒ einsammeln						
BewohnerInnen Hilfestellung beim Essen geben						
Tische abdecken und abwischen						
Tablets abräumen, Geschirr von Essensresten befreien						
Geschirr und Besteck in die Spülmaschine						
☒☒ einsortieren und spülen						
☒☒ Spülmaschine ausräumen und Geschirr wegstellen						

¹¹ Bei Fremdfirmen ist grundsätzlich von einer zentralen Ausrichtung der Organisation auszugehen.

Tätigkeiten	zentral			dezentral Wohnbereich		
	Küche	Fremd- firma	Sonstige	Pflege	Haus- wirt- schaft	Sonstige
Arbeitsflächen in der Küche säubern						
Rücktransport der Essenswägen						
Mittagessen						
Vor- und Zubereiten der Mahlzeiten						
Wägen bestücken						
Transport der Essenswägen auf die Wohnbereiche						
Tische herrichten mit Geschirr, Besteck und Gläsern						
Tablets für BewohnerInnen, die im Zimmer essen, herrichten mit Geschirr, Besteck und Gläsern						
Mahlzeiten portionieren:						
☒☒ Getränke						
☒☒ Desserts und Salat						
☒☒ Hauptmahlzeit						
BewohnerInnen im Speisesaal bedienen						
Tablets für Zimmerservice						
☒☒ austeilen						
☒☒ einsammeln						
BewohnerInnen Hilfestellung beim Essen geben						
Tische abdecken und Tische abwischen Essplatz sauber halten						
Tablets abräumen, Geschirr von Essensresten befreien						
Spülen, Ausräumen der Maschine und Wegräumen:						
☒☒ Geschirr, Besteck, Gläser						
☒☒ Dessert- und Salatschälchen						
☒☒ Geschirr von Gästeessen						
Essenstransportwägen						
☒☒ Essensreste entsorgen						
☒☒ reinigen						
Arbeitsflächen säubern						

Tätigkeiten	zentral			dezentral Wohnbereich		
	Küche	Fremd- firma	Sonstige	Pflege	Haus- wirt- schaft	Sonstige
Rücktransport der Essenswägen						
Abendessen						
Getränke (Tee, Milch) zubereiten						
Vor- und Zubereiten warmer und kalter Komponenten						
Wägen bestücken						
Transport der Essenswägen in die Wohnbereiche						
Tische herrichten mit Geschirr, Besteck und Gläsern						
Tablets für BewohnerInnen, die im Zimmer essen, herrichten mit Geschirr, Besteck und Gläsern						
Brote entrinden, streichen, belegen, zerkleinern, mundgerecht zubereiten						
Erhitzen warmer Komponenten (z.B. Brei, Suppe)						
einzelne Komponenten portionieren (z.B. Wurst, Käse)						
Tische und Tablets mit den Essenskomponenten einschließlich Getränken bestücken						
BewohnerInnen im Speisesaal bedienen						
Tablets für Zimmerservice ☞☞ austeilen						
☞☞ einsammeln						
BewohnerInnen Hilfestellung beim Essen geben						
Tische abdecken und abwischen						
Tablets abräumen, Geschirr von Essensresten befreien						
Geschirr und Besteck in die Spülmaschine ☞☞ einsortieren und spülen						
☞☞ Spülmaschine ausräumen und Geschirr wegstellen						
Rücktransport der Essenswägen						
Nachmittagskaffee						
Getränke (Kaffee, Tee) zubereiten						
Vor- und Zubereiten der Komponenten						
Wägen bestücken						

Tätigkeiten	zentral			dezentral Wohnbereich		
	Küche	Fremd- firma	Sonstige	Pflege	Haus- wirt- schaft	Sonstige
Transport der Essenswägen in die Wohnbereiche						
Tische herrichten mit Geschirr, Besteck und Gläsern						
Tablets für BewohnerInnen, die im Zimmer essen, herrichten mit Geschirr, Besteck und Gläsern						
Kuchen, Plätzchen o.ä. portionieren						
Brote herrichten (z.B. mit Butter und Marmelade bestreichen)						
BewohnerInnen im Speisesaal bedienen						
Tablets für Zimmerservice ☒☒ ausstellen						
☒☒ einsammeln						
BewohnerInnen Hilfestellung beim Essen geben						
Tische abdecken und Tische abwischen						
Geschirr und Besteck spülen						
Spülmaschine ausräumen, Geschirr und Besteck wegräumen						
Arbeitsflächen in der Küche säubern						
Rücktransport der Essenswägen						
Sonstige Arbeiten						
Getränke zwischen den Mahlzeiten vorbereiten und austellen (z.B. Tee)						
Zwischenmahlzeiten ☒☒ vorbereiten (z.B. Obst schälen)						
☒☒ an die BewohnerInnen ausgeben						
Getränkeverkauf an die BewohnerInnen (z.B. Saft, Mineralwasser): ☒☒ Anforderungen der BewohnerInnen ermitteln						
☒☒ Getränke in die Zimmer transportieren						
☒☒ Abrechnung der Getränke mit den BewohnerInnen						
BewohnerInnen bezüglich deren Essenswünsche beraten / Essenswünsche erfassen						
Essensteilnehmerzahlen, Kostformen an die Küche melden						
Wohnbereichsbedarf anfordern						

Tätigkeiten	zentral			dezentral Wohnbereich		
	Küche	Fremd- firma	Sonstige	Pflege	Haus- wirt- schaft	Sonstige
Transport wöchentlicher Lebensmittellieferungen						
Nachbereitungsarbeiten						
Medikamentenbehälter spülen						
Thermoskannen spülen						
Warmhaltewagen und Essenstransportwägen reinigen						
Spülmaschine warten, (Sieb säubern etc.)						
Essplätze (grobe Verschmutzungen an Sitzgelegenheiten und auf dem Fußboden) zu allen Mahlzeiten sauber halten						
Küche aufräumen						
Speisereste zur Küche fahren						
sonstigen Abfall aus der Küche entsorgen (Kartonagen, gelber Sack usw.)						
Küche und Speisesaal tägl. reinigen						
Küchenschränke, Geräte und Hilfsmittel sauber halten						
☒ Ausräumen des Kühlschranks						
☒ Alte, gelagerte Lebensmittelreste entsorgen						
☒ Kühlschrank innen im Leerzustand reinigen						
☒ Sonstige Schränke und Geräte innen reinigen						
☒ Kücheneinrichtung außen reinigen						
Tischdekoration anfordern oder anfertigen						
Tischdecken erneuern						

Reinigungsbereich

ausgefüllt für Wohnbereich..... von

Tätigkeiten	zentral			dezentral Wohnbereich		
	zentral. Reini-gungs-dienst	Fremd-firma	Sonstige	Pflege	Haus-wirt-schaft	Sonstige
Bewohnerzimmer, einschl. Sanitärbereich						
<i>Bei Neubelegung der Zimmer/Betten</i>						
Zimmer/ Schränke ausräumen						
Nachtschränkchen und Schränke gründlich reinigen innen und außen						
Bett gründlich reinigen						
Bett frisch beziehen						
Fenster reinigen						
<i>Bei Belegung der Zimmer</i>						
Nachtschränkchen außen mit Abräumen der Gegenstände täglich/wöchentlich gründlich reinigen						
Serviertisch nach den Mahlzeiten reinigen						
Nachtschränkchen, Schrank, Badschrank innen reinigen						
Bett turnusmäßig komplett feucht reinigen						
Bett regelmäßig frisch beziehen (z.B. nach dem Bad)						
Fensterbänke abräumen für die Reinigung						
Regale, Borde und Schrankoberflächen abräumen zum gründlichen Reinigen						
Wände, Decken, Einrichtung und Ausstattung über eine Höhe von 1,60m/1,70 m reinigen						
Privatgegenstände der BewohnerInnen reinigen						
Blumen in den Zimmern pflegen, einschließlich Entsorgen der Blumen						
Zimmer aufräumen						
Abfall fachgerecht entsorgen, z.B.:						
Flaschen						
Papier						
Speisereste						
Artikel des persönlichen Bedarfs						
Inkontinenzartikel						

Tätigkeiten	zentral			dezentral Wohnbereich		
	zentral. Reini- gungs- dienst	Fremd- firma	Sonstige	Pflege	Haus- wirt- schaft	Sonstige
Zentrale Sanitärbereiche						
Badewanne und Dusche nach Benutzung reinigen						
Wasserspritzer aufwischen						
Einrichtung, Ausstattung und Fußboden regelmäßig reinigen ☞ bis 1,60 m/1,70m						
☞ über 1,60m / 1,70 m						
Badeinrichtung innen reinigen						
Regale und Schrankoberflächen abräumen zum gründlichen Reinigen						
Funktionsräume (z.B. Wäschelager, Fäkalräume)						
Aufräumen der Funktionsräume einschließlich der Regale etc.						
Reinigung der Einrichtung und Ausstattung ☞ bis 1,60 m/1,70 m						
☞ über 1,60m / 1,70 m						
Reinigung der Fußböden						
Regale, Schrankoberflächen abräumen zum gründlichen Reinigen						
Personaldienstzimmer / Stationszimmer						
Aufräumen						
Schränke innen reinigen						
Blumenpflege						
Fußboden, Mobiliar und Ausstattung außen feucht reinigen ☞ bis 1,60 m/1,70m						
☞ über 1,60m / 1,70 m						
Abfall entleeren						
Flure						
Einrichtung und Ausstattung, einschließlich Handlauf reinigen ☞ bis 1,60 m/1,70 m						
☞ über 1,60m / 1,70 m						
Schränke (Vitrinenschrank) innen reinigen						
Fensterbänke abräumen zum Reinigen						

Tätigkeiten	zentral			dezentral Wohnbereich		
	zentral. Reini- gungs- dienst	Fremd- firma	Sonstige	Pflege	Haus- wirt- schaft	Sonstige
Hilfsmittel						
Rollstühle, Gehwägen, Lifter, Toilettenstühle etc. reinigen						
Wäschewägen reinigen						
Transportwägen reinigen						
Reinigung und Desinfektion des Pflegearbeitswagens						
Sonstiges						
Blumen in den Fluren pflegen, gießen, entsorgen						
Abfall aus den Bereichen abholen und entsorgen: ☒☒ Montags – Freitags						
☒☒ Wochenende						
Kotverunreinigung entfernen und beschmutzte Fläche reinigen						
Gardinen ☒☒ abnehmen						
☒☒ aufhängen						
Flecken auf Polstermöbeln entfernen, ggf. Bezüge abnehmen und waschen						
notwendige Wochenendreinigungsarbeiten durchführen						
Terrasse bzw. Balkon fegen						
Balkon- bzw. Terrassenmöbel reinigen						
Vogelkäfige oder sonstige Tierbehausungen reinigen						
Seifen- und Desinfektionsmittelspender, Toilettenpapier, Handtuchspender kontrollieren und ggf. auffüllen						

Wäscheversorgung und Sonstiges

ausgefüllt für Wohnbereich..... von

Tätigkeiten	zentral		dezentral Wohnbereich		
	Wäsche- sammel- stelle	Sonstige	Pflege	Hauswirt- schaft	Sonstige
Schmutzwäsche einsammeln und sortieren					
Wäschesäcke auf den Bereichen zum Abholen bereitstellen					
Schmutzwäschetransport vom Wohnbereich zur Sammelstelle:					
☒☒ Montags – Freitags					
☒☒ Wochenende					
Nicht-gezeichnete Wäsche einsammeln und zur Sammelstelle transportieren					
Auflisten der Wäscheteile bei Privatwäsche von einzelnen BewohnerInnen (z.B. neue BewohnerInnen, Kurzzeit)					
Wäschewägen und Wäschesammler des Wohnbereiches reinigen					
Sortieren der sauberen Wäsche nach BewohnerInnen und Bereichen					
Transport der sauberen Wäsche auf die Bereiche					
Privatwäsche in die Bewohnerzimmer					
☒☒ verteilen					
☒☒ einordnen in die Bewohnerschränke					
Stationswäsche					
☒☒ Verteilen bis zum Wäschelager					
☒☒ Einordnen in die Regale, Schränke					
Wäsche für die chemische Reinigung					
☒☒ von BewohnerInnen entgegennehmen					
☒☒ Transport zur Firma, bzw. zum Abholort im Haus					
☒☒ Rücktransport					
☒☒ Rückgabe an die BewohnerInnen					
☒☒ Abrechnung mit den BewohnerInnen					
Reklamationen an die Wäscherei weiterleiten					
Ausbessern der hauseigenen Wäsche und der Privatwäsche (Knöpfe, Nähte)					

Tätigkeiten	zentral			dezentral Wohnbereich		
				Pflege	Haus- wirt- schaft	Sonstige
Bevorraten von Pflegehilfsmitteln						
Inkontinenzartikel ☞ bestellen						
☞ transportieren						
☞ einlagern						
Pflegeartikel ☞ bestellen						
☞ transportieren						
☞ einlagern						
Medikamente ☞ bestellen						
☞ transportieren						
☞ einlagern						
Rezepte zur Sammelstelle bringen						
Notfallmedikation aus der Apotheke ☞ bestellen						
☞ holen						
Sonstiges						
Stations- und Bewohnerpost aus der Verwaltung holen						
Verteilen der Bewohnerpost						
Tageszeitungen der BewohnerInnen holen und verteilen						
Akkus und Stationstelefon wechseln und dokumentieren						
Anfordern und Holen von Dokumentationsunterlagen und Formblättern in der Verwaltung						