

Rahmenkonzept für Hauswirtschaft in Seniorenzentren



Arbeiterwohlfahrt Bezirksverband
Oberbayern e.V.
Edelsbergstr. 10
80686 München

Inhaltsverzeichnis

1 Zielsetzung

2 Dienstleistung Speiserversorgung

2.1 Qualität für Bewohnerinnen und Bewohner

2.2 Qualität in der Hygiene

2.3 Ernährungsphysiologische Qualität

2.4 Wirtschaftlichkeit

2.5 Qualität für die Umwelt

2.6 Kompetenz für unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

3 Dienstleistung Reinigung

3.1 Qualität für Bewohnerinnen und Bewohner

3.2 Qualität in der Hygiene

3.3 Wirtschaftlichkeit

3.4 Qualität für die Umwelt

3.5 Kompetenz für unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

3.6 Substanzerhaltung

4 Dienstleistung Wäscherei

4.1 Qualität für Bewohnerinnen und Bewohner

4.2 Qualität in der Hygiene

4.3 Wirtschaftlichkeit

4.4 Qualität für die Umwelt

4.5 Kompetenz für unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

4.6 Substanzerhaltung

5 Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung

1. Zielsetzung

Die Hauswirtschaft erfüllt mit ihrem Leistungsangebot wesentliche Grundbedürfnisse und trägt somit maßgeblich zum Wohlbefinden der Bewohnerinnen und Bewohner bei.

Folgende Grundsätze leiten unsere Arbeit:

Wir sehen den Menschen als individuelle Persönlichkeit und achten seine Würde und Freiheit. Dies bedeutet für uns, dass wir jedem Menschen wertschätzend und mit Respekt gegenüber treten.

Wir betrachten die Bewohnerinnen und Bewohner als unsere Kunden. Dies bedeutet für uns, innerhalb der vorhandenen Rahmenbedingungen soziale Dienstleistung mit hoher Qualität anzubieten. Die Qualität unserer Leistungen überprüfen wir regelmäßig und entwickeln diese im Rahmen eines Qualitätsmanagements kontinuierlich weiter.

Wir bieten unseren Kunden ein Wohnumfeld in dem sie so selbständig und selbst bestimmt wie möglich leben können. Dies bedeutet für uns, die Kunden an der Gestaltung des Leistungsangebotes zu beteiligen, neue Wohnformen bedarfsgerecht zu entwickeln und bedürfnisorientiert zu gestalten, um Leben und Wohnen im Heim so zu organisieren, dass eine Atmosphäre von Vertrauen und Zuverlässigkeit geschaffen wird.

Wir bieten unseren Bewohnerinnen und Bewohnern eine vielfältige, abwechslungsreiche und gesundheitsbewusste Ernährung. Dies bedeutet für uns dass die Freude unserer Bewohnerinnen und Bewohner am Essen und Trinken das zentrale Ziel für uns bei der Speiserversorgung sind. Daneben setzen wir uns aber auch mit den neuesten Erkenntnissen der Ernährungswissenschaft auseinander um ausgewogene Mahlzeiten anbieten zu können.

Wir legen Wert auf fachlich kompetente, innovative und verlässliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiterinnen. Dies bedeutet für uns, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter entsprechend ihrer Qualifikation auszuwählen, und sie bei der Entwicklung ihres Wissens und ihrer Kompetenzen zu fördern und zu unterstützen. Unsere Leistungsanforderungen sind transparent, und wir setzen uns dafür ein, dass unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Motivation und Zufriedenheit in der Ausübung ihrer Tätigkeit finden.

Wir handeln in wirtschaftlicher und ökologischer Verantwortung. Dies bedeutet für uns, langfristig die wirtschaftliche Stabilität unserer Einrichtung durch kontinuierliche und ressourcenorientierte Planung und Steuerung zu sichern. Wir achten auf die Effektivität unserer Maßnahmen und setzen materielle Mittel angemessen ein.

2. Dienstleistung Speiserversorgung

2.1 Qualität für Bewohnerinnen und Bewohner

Bei der Planung der Ernährung und Verpflegung wollen wir einen Beitrag zur Beibehaltung und Verbesserung der Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner leisten.

Mit unserer Speiseplangestaltung fördern wir Freude am Essen und Trinken, indem wir eine vielfältige, abwechslungsreiche und vollwertige Ernährung anbieten, gut und frisch kochen und professionelle Kochtechniken anwenden.

Durch ständigen Kontakt mit den Bewohnerinnen und Bewohnern kennen wir deren spezielle Bedürfnisse und berücksichtigen diese.

Das Angebot an Speisen und Getränken orientiert sich an der Biografie und den Wünschen der Bewohnerinnen und Bewohner.

Wir erhalten und fördern die Wahl- und Entscheidungsmöglichkeiten der Bewohnerinnen und Bewohner und sind jederzeit für Kritik und Wünsche von Bewohnerseite offen.

Durch eine ansprechende Atmosphäre in den Speiseräumen wollen wir die Bewohnerinnen und Bewohner motivieren, die Mahlzeiten gemeinsam einzunehmen, um dadurch die sozialen Kontakte und Kommunikation zu fördern. Wir verstehen das Essen als Instrument der Aktivierung von Bewohnerinnen und Bewohnern.

2.2 Qualität in der Hygiene

Mit der Umsetzung unseres Hygienehandbuches erfüllen wir die Richtlinien des HACCP-Konzeptes, der Lebensmittelverordnung und des Infektionsschutzgesetzes.

2.3 Ernährungsphysiologische Qualität

Für die in unserer Einrichtung lebenden Menschen erbringen wir eine gesundheitsbewusste Verpflegungsleistung nach ernährungsphysiologischen, sensorischen und hygienischen Anforderungen. Dabei vertreten wir ein ganzheitliches Ernährungsverständnis, indem wir die umfassende Sicht von Ernährung im Gesamtzusammenhang von Körper, Geist und Seele sehen. Mit unserem Standard Essen und Trinken sorgen wir für eine ausgewogene Ernährung.

2.4 Wirtschaftlichkeit

Die Sicherheit in der Wirtschaftlichkeit gewährleisten wir durch einen optimalen Einkauf und an den Qualitätszielen orientierten Produktion.

2.5 Qualität für die Umwelt

Um die Umwelt so wenig wie möglich zu belasten, wählen wir die Lebensmittel sowie die Reinigungsprodukte für die Küche nach ökologischen Gesichtspunkten aus, verwenden soweit möglich Mehrwegbehälter und vermeiden Überproduktion.

2.6 Kompetenz für unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Kreativität, Innovation und Motivation unserer Mitarbeiter helfen uns bei einem abwechslungsreichen Mahlzeitenangebot, dieses Engagement fördern wir.

Durch regelmäßige Schulungen der Küchenmitarbeiterinnen und Küchenmitarbeiter sorgen wir für eine sachgerechte Durchführung der Speisenherstellung, ergonomische Arbeitsplatzgestaltung und die Einhaltung der Unfallverhütungsvorschriften.

3 Dienstleistung Reinigung

3.1 Qualität für Bewohnerinnen und Bewohner

Das Wohlbefinden der Bewohnerinnen und Bewohner steht im Vordergrund.

Bei der Planung der Reinigungstätigkeiten achten wir darauf, dass das Reinigungspersonal in den einzelnen Wohnbereichen möglichst wenig wechselt, damit auf Bewohnerseite ein persönlicher Kontakt aufgebaut werden kann, der von Vertrauen geprägt ist und Gesprächsbedürfnisse befriedigt.

Die Wünsche der Bewohnerinnen und Bewohner genießen oberste Priorität, individuelle Gewohnheiten werden berücksichtigt, so dass bei vorhandenen Fähigkeiten auf Wunsch bei der Reinigung des Zimmers nur unterstützend Hilfe geleistet wird.

3.2 Qualität in der Hygiene

Die Reinigung dient der Werterhaltung und dem optischen Erscheinungsbild des Hauses und wird gemäß den Inhalten des Hygienehandbuches durchgeführt.

3.3 Wirtschaftlichkeit

Die Reinigung und Pflege des Gebäudes, von Ausstattungs- und Einrichtungsgegenständen wird sachgerecht durchgeführt, die Sicherung der Wirtschaftlichkeit in der Gebäudereinigung gewährleisten wir durch Dosiersysteme, durch optimale Geräte und Maschinenausstattung und deren Einsatz.

3.4 Qualität für die Umwelt

Um die Umwelt so wenig wie möglich zu belasten, wählen wir die Reinigungs-, Pflege- und Desinfektionsmittel unter ökologischen Gesichtspunkten aus.

3.5 Kompetenz für unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Durch regelmäßige Schulungen des Reinigungspersonals sorgen wir für eine sachgerechte Durchführung der Reinigung, ergonomische Arbeitsplatzgestaltung und die Einhaltung der Unfallverhütungsvorschriften.

3.6 Substanzerhaltung

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter leisten durch ihren sorgsam und professionellen Umgang mit der sächlichen Ausstattung einen Beitrag zur Substanzerhaltung.

Sie achten beispielsweise auf die korrekte Anwendung der Geräte ebenso wie auf die richtige Wahl und Anwendung von Reinigungsmitteln.

4 Dienstleistung Wäscherei

4.1 Qualität für Bewohnerinnen und Bewohner

Die Bewohnerwäsche und die Wohnbereichswäsche wird nach den allgemein gültigen hygienischen Vorschriften unseres Handbuches gewaschen und behandelt. Ob in Eigenregie oder Fremdvergabe sorgen wir für saubere, unbeschädigte und schrankfertige Bewohnerwäsche und die Stationswäsche halten wir stets sauber und in ausreichender Menge vor - gemäß unserem Standard für die Wäscheversorgung.

Wir unterstützen die Bewohnerinnen und Bewohnern bei der Instandhaltung der Wäsche, indem wir einen eigenen Nähservice anbieten oder an geeignete Anbieter vermitteln.

4.2 Qualität in der Hygiene

Die Einhaltung der Hygienerichtlinien sorgt für saubere Wäsche und trägt zur Vermeidung der Ausbreitung von ansteckenden Krankheiten im Sinne des Infektionsschutzgesetzes bei.

4.3 Wirtschaftlichkeit

Die Sicherung der Wirtschaftlichkeit in der Wäschereinigung gewährleisten wir durch Dosiersysteme, durch optimale Geräte und Maschinenausstattung und deren Einsatz.

4.4 Qualität für die Umwelt

Der Einsatz der Waschmittel sowie die angewendeten Waschverfahren orientieren sich an den wissenschaftlichen Erkenntnissen der Umweltverträglichkeit. Bei der Fremdvergabe achten wir auf eine regionale Nähe und eine nach unseren Vorstellungen umweltbewusste Unternehmensphilosophie.

4.5 Kompetenz für unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Durch regelmäßige Schulungen des Wäschereipersonals sorgen wir für eine sachgerechte Durchführung der Wäschepflege, ergonomische Arbeitsplatzgestaltung und die Einhaltung der Unfallverhütungsvorschriften.

4.6 Substanzerhaltung

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter leisten durch ihren sorgsamen und professionellen Umgang mit der sächlichen Ausstattung einen Beitrag zur Substanzerhaltung.

Sie achten beispielsweise auf die korrekte Anwendung der Geräte ebenso wie auf die richtige Wahl und Anwendung von Waschmitteln.

5 Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung

In Sinne des Qualitätsmanagementsystems der AWO Bezirksverband Oberbayern e.V. gilt die kontinuierliche Evaluation und Weiterentwicklung unserer Leistungsangebote für die Bewohnerinnen und Bewohner unserer Seniorenzentren.