

|  |                                     |                 |
|--|-------------------------------------|-----------------|
| <br>... sicher und geborgen | <b>Handbuch Qualitätsmanagement</b> | Kap.<br>A.3.6.1 |
|  | <b>Hauswirtschaftskonzept</b>       |                 |

## 1. Einleitung

Das Hauswirtschaftskonzept beinhaltet die Grundsätze der hauswirtschaftlichen Versorgung als Grundlage einer ganzheitlichen und menschenwürdigen Betreuung. Eine gut koordinierte Hauswirtschaft trägt wesentlich zum Wohlbefinden und zur Lebensqualität unserer Bewohner bei. Das Hauswirtschaftskonzept ist die Grundlage für die Handlungsorientierung aller Mitarbeiter/innen im hauswirtschaftlichen Bereich, dieses basiert auf dem Leitbild der Evangelischen Altenhilfe.

Die Prozessqualität der Hauswirtschaft ist als ganzheitlicher Ablauf für die Küche und Wäscherei erfasst, die Reinigungsleistungen sind extern vergeben. Dies bedeutet, dass Arbeitsabläufe und Arbeitspläne definiert werden, die einen individuellen Prozessverlauf erkennen lassen. Der Bereich der Hauswirtschaft ist auf eine Kommunikation und Zusammenarbeit mit der Pflege angewiesen, da von hier aus die individuellen Prozesse gesteuert werden. Durch interne Audits und Befragung der Bewohnerzufriedenheit wird die Ergebnisqualität geprüft und fortlaufend verbessert.

## 2. Unsere Ziele in der Hauswirtschaft

Eines der wichtigsten Ziele der Evangelischen Altenhilfe ist die Sicherstellung eines nahtlosen Ineinandergreifen der verschiedenen hauswirtschaftlichen Arbeitsbereiche. Daraus ergibt sich

- dass die Zufriedenheit und die Bedürfnisse der Bewohner in unseren Einrichtungen an erster Stelle steht
- dass wir dem Bewohner mit Wertschätzung und Respekt begegnen
- Gewährleistung einer vielfältigen, hygienisch einwandfreien und ernährungsphysiologisch ausgewogenen Ernährung unter Beachtung des Nähr- und Energiebedarfs der Bewohner
- Beratung der Bewohner im Hinblick auf eine gesunde Ernährung

## 3. Leistungsgestaltung Verpflegung:

- Wir bieten eine abwechslungsreiche Speiseverpflegung, diese wird nach Jahreszeit, Wünsche der Bewohner, mit dem Bewohnerbeirat und der Küchenleitung 1x monatlich besprochen.
- Die Speisepläne werden auf den Wohnbereichen, sowie im Speisesaal (Cafeteria) für die aktuelle Woche ausgehängt. Bei immobilen Bewohnern und auf Wunsch erhalten die Bewohner einen Speiseplan.

| Freigabe GF | Geprüft | Bearbeiter   | Version | Datum     | Seite         |
|-------------|---------|--------------|---------|-----------|---------------|
| Fr. Busch   | QMB     | Fr. Kreutzer | 2.0     | Juli 2023 | Seite 1 von 4 |

|  |                                     |                 |
|--|-------------------------------------|-----------------|
| <br>Evangelische Altenhilfe Ludwigshafen am Rhein<br>gemeinnützige Betriebsgesellschaft mbH | <b>Handbuch Qualitätsmanagement</b> | Kap.<br>A.3.6.1 |
|  | Hauswirtschaftskonzept              |                 |

- Die Bewohner haben die Möglichkeit, die Mahlzeiten im Speisesaal, auf den Wohnbereichen oder auch im Zimmer einzunehmen.
- Warme und kalte Getränke stehen den Bewohnern zu jeder Tages- und Nachtzeit kostenlos zur Verfügung. Sonstige Getränke wie z.B. Bier, Wein, Limonade, etc. werden kostenpflichtig bereitgestellt.

Die Zubereitung der Mahlzeiten erfolgt in der Zentralküche in Ludwigshafen nach den uns vorgegeben Richtlinien (z.B. Ernährungsmanagement, Lebensmittelhygiene, HACCP) Die Speiseversorgung umfasst folgende Leistungen:

- Frühstück mit Wahlmöglichkeiten
- Zwischenmahlzeit
- Mittagessen mit Wahlmöglichkeit eines 2. Menüs
- Nachmittagskaffee mit Wahlmöglichkeit
- Abendessen mit Wahlmöglichkeit und auf Wunsch eine Spätwahlzeit.

Folgende Kostformen können wir den Bewohnern anbieten:

- Vollkost
- Schonkost
- Für Diabetiker geeignete Kost
- Vegetarische Kost
- Sonderkostform z.B. bei Mangel- und Unterernährung, Lactoseintolleranz, etc.

Um auf die unterschiedlichen Bedürfnisse unserer Bewohner eingehen zu können, arbeiten wir mit einem Kartensystem. D.h. für die Bewohner wird eine Karte für Frühstück, Mittagessen, Kaffee und Abendessen, angelegt. Auf diesen wird dokumentiert, welche Kostform, Vorlieben, Abneigungen und besondere Wünsche die Bewohner haben.

Für die dementen Bewohner wird speziell Fingerfood angeboten (D.h. z.B. kleingeschnittenes Obst, Milchschnitten etc.)

### Essensverteilung

Der Servicegedanke spielt in der Evangelischen Altenhilfe eine tragende Rolle, daher stehen die Bedürfnisse und Wünsche unserer Bewohner im Vordergrund.

- Für Bewohner die in den Speisesaal gehen, werden die Tische fertig eingedeckt. Für Frühstück und Abendessen geht ein Mitarbeiter mit einem Buffetwagen zu den Bewohnern die sich dann individuell ihre Mahlzeit zusammenstellen können.
- Zum Nachmittagskaffee werden verschiedene Kuchen, Kekse, Obst etc. angeboten.
- Das Mittagessen wird nach Bewohnerwunsch portioniert.

| Freigabe GF | Geprüft | Bearbeiter   | Version | Datum     | Seite         |
|-------------|---------|--------------|---------|-----------|---------------|
| Fr. Busch   | QMB     | Fr. Kreutzer | 2.0     | Juli 2023 | Seite 2 von 4 |

|   |                                     |                 |
|---|-------------------------------------|-----------------|
|  <p>Evangelische Altenhilfe Ludwigshafen am Rhein<br/>gemeinnützige Betriebsgesellschaft mbH</p> | <b>Handbuch Qualitätsmanagement</b> | Kap.<br>A.3.6.1 |
|   | Hauswirtschaftskonzept              |                 |

- Bewohnern, die Kau- und Schluckschwierigkeiten haben, werden die Speisen individuell und resourcenorientiert angeboten

#### **4. Leistungsgestaltung Hausreinigung:**

Das Reinigungskonzept dient wesentlich dem Wohlbefinden und der Gesundheit der Bewohner.

Der von uns beauftragte externe Dienstleister führt die Reinigung wirtschaftlich und verantwortungsbewusst durch, alle erforderlichen Dokumente wie z.B. Reinigungsplan und Hygieneplan, Datensicherheitsblätter usw. liegen in einem separaten Ordner bereit. Die Gewohnheiten der Bewohner, insbesondere individuelle Ruhezeiten werden berücksichtigt.

In internen Audits wird die Bewohnerzufriedenheit auch bezüglich der Reinigung regelmäßig erfragt und ausgewertet. Dies führt zu einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess.

#### **5. Leistungsgestaltung Wäschесervice:**

- Das Waschen und Kennzeichnen der Leibwäsche erfolgt durch die Mitarbeiterinnen der Evangelischen Altenhilfe.
- Die Reinigung der Flachwäsche übernimmt eine Fremdfirma, mit der wir in engem Austausch stehen.
- Der Wäschесervice kümmert sich um die Verteilung der sauberen Wäsche.
- Kleinere Näharbeiten werden im Haus durchgeführt, größere Näharbeiten können außer Haus gegeben werden.
- Die Reinigung der Wäsche erfolgt nach vorgegebenen Hygienevorschriften, die im Hygienehandbuch klar definiert sind.

#### **6. Kooperationen mit anderen Berufsgruppen:**

Es ist erforderlich mit anderen Dienstleistungsunternehmen zusammen zu arbeiten, wie z.B. Lebensmittellieferanten oder Lieferanten für verschiedene Verbrauchsmaterialien. Diverse Wartungsfirmen stehen der Evangelischen Altenhilfe jederzeit zur Verfügung.

#### **7. Qualitätsmanagement/Qualitätssicherung**

Die Durchführung der Tätigkeit in der Hauswirtschaft ist in unserer Einrichtung in Verfahrensanweisungen definiert. Die bisher erarbeiteten und implementierten Verfahrensanweisungen werden regelmäßig überprüft und können jederzeit im Qualitätshandbuch eingesehen werden.

| Freigabe GF | Geprüft | Bearbeiter   | Version | Datum     | Seite         |
|-------------|---------|--------------|---------|-----------|---------------|
| Fr. Busch   | QMB     | Fr. Kreutzer | 2.0     | Juli 2023 | Seite 3 von 4 |

|  |                                     |                 |
|--|-------------------------------------|-----------------|
| <br>... sicher und geborgen | <b>Handbuch Qualitätsmanagement</b> | Kap.<br>A.3.6.1 |
|  | <b>Hauswirtschaftskonzept</b>       |                 |

Einmal im Monat, sowie bei Bedarf, finden interdisziplinäre Besprechungen der leitenden Mitarbeiter/innen der Hauswirtschaft, der Pflege, des Qualitätsbeauftragten statt, damit Schnittstellenproblematik sowie das Verbesserungs- und Beschwerdemanagement besprochen werden können. Hierüber wird ein Protokoll erstellt. Weitere Besprechungen sind in der Besprechungsmatrix festgelegt.

### **8. Einarbeitung neuer Mitarbeiter**

Für die Hauswirtschaft als auch für die Pflege gibt es ein eigens erstelltes Einarbeitungskonzept, um neue Mitarbeiter in die geltenden gesetzlichen Vorschriften sowie die internen Verfahren der Evangelischen Altenhilfe einzzuweisen.

### **10. Mitgeltende Dokumente**

- Unternehmensleitbild
- Qualitätshandbuch
- Hygienehandbuch
- HACCP Verordnung

| Freigabe GF | Geprüft | Bearbeiter   | Version | Datum     | Seite         |
|-------------|---------|--------------|---------|-----------|---------------|
| Fr. Busch   | QMB     | Fr. Kreutzer | 2.0     | Juli 2023 | Seite 4 von 4 |