



ALTENHEIM STIFT ST. VEIT gGmbH

K.2.1. Hauswirtschaftskonzept

Das vorliegende Hauswirtschaftskonzept dient dazu, den Alltag der in unserem Haus lebenden Bewohner an der Normalität auszurichten, und in Verbindung mit dem Pflegekonzept eine individuelle Versorgungsleistung zu gestalten. Die hauswirtschaftlichen Service- und Reinigungskräfte stellen ebenso wie die Pflegepersonen wichtige Bezugspersonen für Bewohner dar.

A. Grundsätzliches

Das Hauswirtschaftskonzept orientiert sich grundsätzlich an folgenden Leitlinien:

- Eine bewohnerorientierte hauswirtschaftliche Versorgung berücksichtigt die verschiedenen Bedürfnisse der Zielgruppe, deren religiöse Bedürfnisse sowie individuelle biographische Gewohnheiten und jahreszeitliche Gegebenheiten.
- Für die Speisversorgung gelten Prinzipien der altersgerechten Ernährung
- Wünsche der Bewohner müssen bei der hauswirtschaftlichen Versorgung berücksichtigt und realisiert werden.
- Geltende Vorschriften, Richtlinien und Verordnungen sind zu beachten.
- Qualitätsstandards für den hauswirtschaftlichen Bereich werden auf Basis des HACCP erarbeitet und umgesetzt.
- Für die Mitarbeiter der Hauswirtschaft wird analog zu Mitarbeitern der Pflege ein prospektiver Fortbildungsplan erstellt (siehe aktuellen Fortbildungsplan)
- Zusatzleistungen können individuell vereinbart werden

Die Qualitätssicherung in der hauswirtschaftlichen Versorgung obliegt direkt der Hauswirtschaftsleitung, sowie übergeordnet der Heimleitung und beratend der Qualitätsbeauftragten. Folgende Maßnahmen der Qualitätssicherung werden im Haus durch die Hauswirtschaftsleitung durchgeführt – übergeordnet neben den Grundprinzipien des HACCP-Konzeptes:

- Regelmäßige Visiten auf allen Stationen, mit dem Schwerpunkt der Kundenzufriedenheit in Bezug auf die Reinigung des Zimmers und der Wäsche
- Regelmäßige Besprechung der Speisepläne mit der Küchenleitung; z.T. gemeinsame Erarbeitung von Wunsch-Menüs zusammen mit den Bewohnern
- Zeitnahe Auswertung der Rückmeldungen seitens der Bewohner aus dem Beschwerdemanagement
- Regelmäßige Überarbeitung der QM-Formulare mit der QM-Beauftragten
- Teilnahme der Hauswirtschafts- und Küchenleitung an den zweiwöchigen Leiterkreis-Besprechungen

Als Maßnahme der externen Qualitätssicherung können folgende Punkte angeführt werden:

- Kontrolle durch das zuständige Gesundheitsamt

- Betreuung und Fortbildung durch Hygiene-Firma Cupp Bischoff
- Jährliche Trinkwasserprüfung
- Jährliche Überprüfungen durch den TÜV zu technischen Anlagen
- Regelmäßiger E-Check
- Regelmäßige Wartung von technischen Anlagen
- Jährliche Beratung zum Thema Arbeitssicherheit durch den TÜV, inkl. ASA (Arbeitssicherheitsausschuss)
- Jährlicher beratender Besuch durch den Betriebsarzt / AMD inkl. Angebot zu Vorsorgeuntersuchungen
- Teilnahme an externen Fortbildungen und Tagungen, z.B. insbesondere an der jährlichen Fachtagung zum Thema Gemeinschaftsverpflegung durch das Amt für Ernährung, Landwirtschaft und Forsten Ebersberg

B. Verpflegung

Mahlzeiten nehmen für Bewohner einen hohen Stellenwert ein und sind ein wesentliches Element der Tagesstrukturierung. Die Bewohner können mittags und abends überwiegend zwischen zwei unterschiedlichen Menüs wählen. Diese werden zentral in der hauseigenen Großküche zubereitet und hauptsächlich per Tablett-System auf den Pflegestationen aus den Transportwägen serviert. An den Tischen bedienen und versorgen sich die Bewohner/innen so weit als möglich selbstständig. Unterstützung erhalten sie durch Pflegende und Mitarbeiter der Hauswirtschaft, abgestimmt auf ihre Hilfsbedürftigkeit. Angehörige sind gern gesehene Gäste bei den Mahlzeiten. Je nach Interesse und Fähigkeiten können die Bewohner bei Tätigkeiten wie z.B. Ein- und Abdecken der Tische mit einbezogen werden. Die hauswirtschaftlichen Tätigkeiten auf den Stationen im Bereich Speiserversorgung werden von den Mitarbeitern der Hauswirtschaft, aber auch durch Pflegekräfte ausgeführt.

Zu den Aufenthaltsräumen auf den Stationen gehört jeweils eine eigene Stationsküche. Hierdurch können individuelle Wünsche bezüglich der Versorgung mit Speisen sowie warmen und kalten Getränken jederzeit unabhängig von der Zentralküche erfüllt werden. Dies ist zu jeder Tages- und Nachtzeit möglich, so dass jederzeit Zwischen- spät- und Nachtmahlzeiten angeboten werden können. Somit bieten wir gerontopsychiatrisch veränderten Bewohnern ein besonderes Angebot.

Grundsätze

- Die mundgerechte Zubereitung der Nahrung/passierten Kost wird individuell nach den Bedürfnissen der Bewohner ausgeführt
- Für unsere demenzerkrankten Bewohnerinnen und Bewohnern ist es uns von großer Bedeutung, die angebotenen Speisen nach Vorlieben, Portionsgrößen und bevorzugter Zubereitungsart anzubieten (Biographieorientierung)

- Gerne wird auch ein sogenanntes „Fingerfood“ angeboten. Dabei handelt es sich um kleine herzhaft oder auch süße, kalte oder warme Häppchen, die auch im Gehen zu sich genommen werden können.
- Zusätzlich stehen den Bewohnerinnen und Bewohnern weitere Möglichkeiten der Verpflegung zur Verfügung, wie die Unterbringung der eigenen privaten Speisen im Kühlfach oder in eigenen Kühlmöglichkeiten auf dem Zimmer.
- Zudem werden für Feiern und Sonderveranstaltungen unterschiedliche Speisen- und Getränkeangebote bereitgestellt. Je nach Tageszeit und Anlass der Feiern werden Frühstücke verschiedener Art geboten, sind Warm- und Kaltgerichte zuzubereiten sowie festliche Buffets zuzubereiten und anzurichten. Außerdem sind Kuchen oder Kleingebäck zu backen und die jeweiligen Getränke zu reichen

Allen Bewohnern werden folgende altengerechte Mahlzeiten angeboten:

- Frühstück gibt es ab 08:00:
Zum Frühstück gibt es verschiedene Brotsorten, Brötchen, Butter, Margarine, Quark, Marmelade, Honig, Joghurt, Käse, Ei, Wurst, Tee, Kaffee, Milch und Trinkschokolade
- Mittagessen gibt es ab 12:00:
Vorsuppe, zwei verschiedene Menüs zur Auswahl, Salat, Dessert und Kaffee. Täglich wird zum Nachmittagskaffee Gebäck oder Kuchen angeboten
- Abendessen wird ab 18:00 serviert:
Verschiedene Brotsorten, Käse, Wurst, Butter, Margarine, Joghurt, Obst, täglich wechselndes Angebot an warmen und kalten Beilagen (Salat, Suppe, Kartoffeln, Frikadellen, Würstchen, ...), Tee und Breikost
- Zwischen-, Spät- und Nachtmahlzeiten werden in angemessenen Abständen zueinander gereicht (< 10 Stunden): frisches Obst, Quark, Joghurt, Kekse, o.ä. nach individuellen Wünschen und Bedürfnissen
- Die Essenszeiten orientieren sich an den Bedürfnissen der Bewohner. Die Hauptmahlzeiten (Frühstück/ Mittagessen/ Abendbrot) werden in den vorhandenen Gemeinschaftsräumen, d.h. Speisesaal und Refektorium serviert. Ansonsten wird das Essen im Appartement des Bewohners (auf Wunsch oder aufgrund einer akuten Erkrankung) gereicht.

Den Bewohnern wird an Getränken kostenfrei zu jeder Zeit angeboten:

- Kaffee / Tee
- Tafelwasser / Mineralwasser
- Säfte / Fruchtschorlen

Darüber hinaus steht es dem Bewohner frei, sich Getränke von Angehörigen oder Getränkeanbietern ins Haus liefern zu lassen.

Die Speisenpräsentation nimmt eine wichtige Rolle ein, da die Präsentation appetitanregend sein sollte. Es wird Wert auf Garnituren und das Anrichten der Mahlzeiten gelegt. Zudem soll die Präsentation der Speisen den kognitiven Fähigkeiten der Bewohner gerecht werden, d.h. z.B. bei demenzerkrankten Bewohner das Anrichten mit rein essbaren Garnituren und fingergerechten Portionen.

Für jeden Bewohner wird bei seinem Einzug eine persönliche Karte angelegt. Hierauf werden besondere Wünsche und Vorlieben oder Unverträglichkeiten notiert und an die Küche weiter geleitet. Dieser dreimal täglich stattfindende Informationsfluss von der Station zur Küche sichert die zeitnahe Berücksichtigung der Bedürfnisse und Wünsche des Bewohners. Individuelle Gewohnheiten und Vorlieben, sind den Küchenmitarbeitern bekannt und finden Berücksichtigung. Durch die überschaubare Größe unserer Einrichtung ist der persönliche Kontakt zwischen allen Bewohnern und den an der Versorgung beteiligten Mitarbeitern leicht möglich. Somit sind die Mitarbeiter der Hauswirtschaft und der Pflege über die Vorlieben, die Wünsche und den Gesundheitszustand der Bewohner informiert. Zudem ist es jederzeit möglich, dass Bewohner Wunschkost wählen, dass individuelle Speisen unabhängig vom vorgegebenen Speiseplan, erhalten.

Die Speisepläne werden zu angemessener Zeit im Vorfeld im Haus veröffentlicht, bzw. an die Bewohner ausgehändigt (in Schriftgröße 14). Freigegeben wird der Speiseplan mit Handzeichen von Küchenleitung.

Die Bewohner haben auch die Möglichkeit über das Beschwerdemanagement und / oder den Heimfürsprecher Beschwerden oder Lob vorzubringen. Angestrebt ist eine regelmäßige Besprechung des Speiseplans und der Bewohnerbedürfnisse durch die Küchenleitung mit der Hauswirtschaftsleitung und anlassbedingt mit Bewohnern im Sinne von Menüwünschen.

Besonderen Wert legen wir auf die Speisenversorgung durch eine hauseigene Küche. Nur so kann eine Versorgung mit frisch zubereiteten und gehaltvollen Mahlzeiten gelingen, wie sie die individuellen Bedürfnisse der Bewohner erfordern. Lange Transportwege und Transportzeiten werden vermieden. Speisen, die unmittelbar nach der Zubereitung verzehrt werden sollten, kann unsere Küche unseren Bewohnern bieten. Somit versorgen wir unsere Bewohner auch mit Speisen, die sie von zu Hause kennen und unser Angebot unterscheidet sich deutlich von einem üblichen Kantinenessen.

C. Altersgerechte Ernährung

Das Speisen- und Getränkeangebot richtet sich dabei nach den Notwendigkeiten einer altersgerechte Ernährung:

- Angebot einer abwechslungsreichen Mischkost
- Verwendung von Frischwaren und regionalen Produkten (soweit dies möglich ist)
- Angemessene Energiezufuhr
- Höhere Nährstoffdichte (Vitamine, Mineralstoffe, Ballaststoffe)
- Tägliche Aufnahme von ausreichend Flüssigkeit nach individueller Festlegung
- Mehrere kleine Mahlzeiten über den Tag verteilt
- Eingeschränkter Gebrauch von Salz beim Würzen
- Stattdessen Einsatz von Kräutern und Gewürzen
- Für alle Mahlzeiten gilt: Zubereitung auch für Schonkostpatienten / Diabetiker und andere ärztlich verordnete Sonderkostformen sowie sonstigen Wünschen im Rahmen der Möglichkeiten

Zudem berücksichtigt unsere Essensversorgung die Gefahr der Mangelernährung, wie sie im Expertenstandard der Pflege beschrieben ist. Wird z.B. bei einem Bewohner durch die Pflege eine Gefahr der Mangelernährung eingeschätzt, so werden – in Absprache mit dem Bewohner, seinen Angehörigen, dem Hausarzt und anderen evtl. notwendigen Stellen – folgende Maßnahme ergriffen:

- Ernährungsprotokoll (wird in der Pflege geführt)
- Mitteilung der Gefahr der Mangelernährung an die Küche – Formblatt „Kommunikation mit der Küche“ inkl. evtl. folgenden Maßnahmen
 - Anreicherung des Essens durch z.B. Sahne, Butter, Zucker o.ä.
 - Angebot besonders nahrhafter Getränke, wie z.B. Multivitaminsaft, Nährbier, ...
 - zusätzliche Darreichung von Obst / Puddings / Snacks u.ä.m. zusätzlichen zu den üblichen Mahlzeiten und Zwischen-/Spät-/Nachtmahlzeiten
 - individuelle hochkalorische Kost nach Wunsch und Vorlieben statt Menüwahl (z.B. Pfannkuchen, Suppen, etc.)
- hochkalorische Nahrung (auf Anordnung des Arztes, z.B. Fresubin)

Um ein sinnvolles Ernährungsprotokoll führen zu können, erstellt die Küchenleitung den Speiseplan inkl. Angaben von Kalorien je Grundmenge (100g / Packung / Schöpflöffel) bzw. hinterlegt die Einzel-Lebensmittel (v.a. bei Frühstück) mit Kalorienangaben in einer geeigneten Aufstellung. Diese Aufstellung kann jederzeit bei der Küchenleitung eingesehen werden.

D. Hausreinigung

Die Hausreinigung hat unter anderem zum Ziel, dass der Bewohner sich darauf verlassen kann, dass er seinen Lebensabend in einer ansprechenden und sauberen Atmosphäre in der Einrichtung verbringen kann. Für die Bewohner sollen durch den Bereich der Reinigung keine erheblichen Störungen auftreten. Sie werden über den Ablauf der Arbeiten informiert und kennen ihre Ansprechpartner.

Der Wohnraum wird bei Einzug des Bewohners in einem einwandfreien und angenehm wohnlichen Zustand bereitgestellt. Die Gestaltung der Wohnung obliegt dem Bewohner und kann somit ganz den individuellen Ansprüchen und Bedürfnissen gerecht eingerichtet werden. In Fragen der Hilfsmittelversorgung stehen unsere Fachkräfte den Bewohnern und Angehörigen dabei mit Rat und Tat zur Seite.

Auf Grundlage des Reinigungs- und Desinfektionsplanes werden Reinigungsmittel ausgewählt. Die Hausreinigung arbeitet nach abgesprochenen Arbeitsplänen und dokumentiert getätigte Reinigungen. Die Hauswirtschaftsleitung archiviert diese Dokumentation jährlich und bei Bedarf, z.B. bei neuen Bewohnern.

Die Reinigungsarbeiten führen wir in folgenden Bereichen nach Reinigungsplan durch:

- Unterhalts-, Sicht- und Grundreinigung der Bewohnerzimmer inkl. Sanitärräume unter Berücksichtigung der Bewohnerwünsche
- Unterhalts-, Sicht- und Grundreinigung in den Aufenthaltsräumen und Gänge der Stationen
- Unterhalts-, Sicht- und Grundreinigung der Stationsbäder und Besucher-WCs
- Grundreinigung nach Renovierungsarbeiten
- Grundreinigung vor Neueinzug

Die Zimmerreinigung umfasst:

- Die dreimal wöchentliche Unterhaltsreinigung des Zimmers einschließlich der Nasszelle und des Standardmobiliars (Bett, Nachttisch, Tisch, Stühle/ Sessel, Sideboard, Schrank)
- Sichtreinigung bei Bedarf (Beseitigung grober Verschmutzung) einschließlich des Sanitärbereichs, 7 Tage in der Woche
- Entsorgung von Müll
- halbjährliches Reinigen der Fenster
- Waschen der Gardinen vor Neueinzug, nach Bedarf und jährlich
- Pflege der Grünpflanzen durch die Mitarbeiter der Hauswirtschaft in Gängen und Aufenthaltsräumen
- Pflege der Grünpflanzen in den Bewohnerzimmern durch die Mitarbeiter der Hauswirtschaft unter Mithilfe und Mitbestimmung des Bewohners

Die Reinigung der gemeinschaftlich zu nutzenden Räume, einschließlich der Reinigung der Verkehrsflächen wird im Reinigungsplan des Hauses geregelt. Die Aufenthaltsbereiche auf dem Grundstück außerhalb des Hauses werden bedarfsgerecht gestaltet, gereinigt und gewartet.

Spezifische Antworten bzw. Angaben zum Thema Hausreinigung können dem Hygiene- und Desinfektionsplan entnommen bzw. bei der Hauswirtschaftsleitung erfragt werden.

E. Kooperation mit anderen Diensten

Dienste in der Reinigung der Wäsche von Bewohnern, der Hausreinigung sowie in der Instandhaltung der Gartenanlage werden nach Bedarf an externe Firmen vergeben. Für die Sicherung der Qualität ist die Hauswirtschaftsleitung zuständig.

F. Personelle Ausstattung

Die Hauswirtschaftsleitung führt den gesamten hauswirtschaftlichen Bereich, d.h. Küche, Service, Reinigung und Wäscherei. Das Hauswirtschaftspersonal auf den Stationen ist Ansprechpartner für alle hauswirtschaftlichen Belange der Bewohner. Durch die tägliche, dauerhafte Anwesenheit und den persönlichen Kontakt zu den Bewohnern stellen die Mitarbeiter der Hauswirtschaft wichtige Bezugspersonen zu den Bewohnern dar.

Bewohnernahe Tätigkeiten wie die Nahrungsaufnahme werden von Pflegekräften übernommen. Die Kommunikation zwischen Pflegepersonen und Mitarbeitern der Hauswirtschaft findet über die Vorgesetzten im gemeinsamen Leiterkreis (2-wöchentlich) sowie nach Anlass statt.

Um eine kontinuierliche (hauswirtschaftliche) Versorgung zu gewährleisten erfolgt eine prospektive Jahres-, Monats-, Wochen- und Tagesplanung. Ziel dabei ist es Engpässe möglichst zu vermeiden. Für Situationen, die nicht im Dienstplan geregelt sind ist die Hauswirtschaftsleitung zuständig.

Der Personaleinsatz- und Dienstplan wird unter Berücksichtigung des Bewohnerinteresses, des täglichen Arbeitsanfalls der hauswirtschaftlichen Versorgung und zusätzlicher Sonderaufgaben (saisonale oder andere Festivitäten) erstellt. Sonderaufgaben fallen insbesondere bei der Gestaltung von Festen an. Diese sind u.a.: Faschingsfest, Speisenweihe, Maifest, Patronatsfest, Sommerfest, Adventssingen und die Weihnachtsfeier.

Die Anzahl der Mitarbeiter richtet sich nach dem mit den Pflegekassen und dem überörtlichen Kostenträger vereinbarten Personalschlüssel laut Entgelt- und Leistungsvereinbarung

Es finden regelmäßig Fortbildungen statt, die in einem prospektiven Fortbildungsplan festgehalten sind.

Verbindlich für die Mitarbeiter der Küche- und des Servicebereichs sind Schulungen:

- gemäß der Lebensmittelhygieneverordnung
- Biostoffverordnung
- Arbeitssicherheitsunterweisung
- Unterweisungen in den Hygieneplan, sowie den Desinfektions- und Reinigungsplan

Darüber hinaus werden Schulungen zu Änderungen gesetzlicher Bestimmungen etc. bei Bedarf im Bereich QM angeboten.

Neue Mitarbeiter werden in ihren Arbeitsplatz eingewiesen. Dabei werden sie bzgl. fachgerechtem ökonomischen und ökologischem Umgang mit der Wäsche, Geräten, Wasch-, Reinigungs- und Desinfektionsmitteln sowie ergonomische Arbeitsgestaltung geschult. Die Einweisung in die technischen Geräte führt die Hauswirtschaftsleitung durch. Die Beauftragte für Hygiene unterweist im Hygienebereich.

Das Hauswirtschaftskonzept ist den Mitarbeitern in allen Bereichen bekannt. Jeweils ein Exemplar liegt für alle Mitarbeiter zugänglich in den Stationszimmern im Erd- und Obergeschoss sowie im Umkleideraum der Hauswirtschaft aus. Jeder Mitarbeiter dokumentiert die Kenntnisnahme mit seiner Unterschrift auf einem der ausliegenden Exemplare.

Neumarkt – St. Veit, den 01.09.2017

.....
Karin Wimmer
Heimleitung

.....
Elisabeth Wick
Hauswirtschaftsleitung



Pfad / Titel:	S:\Qualitätsmanagement\QM Handbuch\K = Kundenbezogeneprozesse\K 2. Hauswirtschaft\K 2.1. Hauswirtschaftskonzept\Hauswirtschaftskonzept 2017.doc				
Freigegeben von:	<input type="checkbox"/> GF	<input type="checkbox"/> HL	<input type="checkbox"/> PDL	<input type="checkbox"/> HWL	<input type="checkbox"/> QMB
Gültig für:	<input type="checkbox"/> übergreifend	<input type="checkbox"/> Verwaltung	<input checked="" type="checkbox"/> Pflege	<input type="checkbox"/> soz. Betreuung	<input checked="" type="checkbox"/> Hauswirtschaft
Gültig ab:	01.01.2017		Gültig bis:	31.12.2018	
Version:	2.1		Erstellt am:	13.01.2017	
Prozessverantwortlicher:	Fr. Wick		Seite	10 von 10	