Diakoniewerk

BeB – Fachtagung
Dienstleistungsmanagement
Neue Standards und Technologien
in der Reinigung
Wo ist Digitalisierung sinnvoll?

www.visionclean.de / Peter Hennig

vision clean

Wichtige Entwicklungen:

< 1900 Entdeckung der Bakterien
- 1960 Neue Wischtechniken
- 1970 Chemie Konzentrate Mikrofaser
- 1980 Farbsysteme, Textilaufbereitug
- 1990 DIN ISO, Maschinentechniken, Bodenbeläge, Erste Roboter
- 1960 – 2017 Flächenleistung mehr als verdoppelt

vision clean

Situation:
Mangel an Fachkräften
Image Problem
Kostendruck
Erhöhung der Flächenleistungen
Steigende Resistenzen von Keimen
> Forderung nach Digitalisierung

Herausforderung:
Personal gewinnen / binden
Personal entwickeln
Wertschätzung
85 % der Gesamtkosten
Wissenstranfer zur Basis

Themen der Digitalisierung:

Leistungsverzeichnisse
Schulungen / Arbeitsabläufe
Qualitäts-Bewertung Reinigungskraft
Qualitäts-Bewertung Führungskraft
Priorität 1: Prozessqualität
> Ergebnisqualität

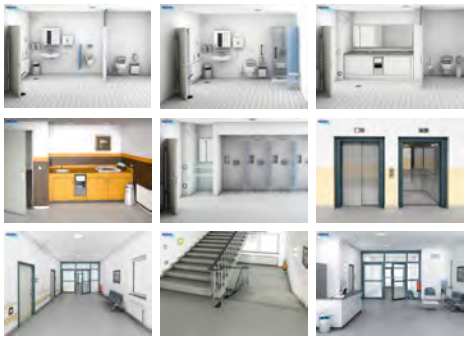
Gefahren der Digitalisierung:

Entpersonalisierung durch Roboter
Reduzierung von Flexibilität
Abbau von Arbeitsplätzen
Fremdsteuerung (3D-Brille?)
Sozialer Abbau?

Bilder sagen mehr als 1000 Worte

© Peter Hennig / Visionclean / D+G Grafik / 2012

Raumgruppen-Beispiele Klinik



© Peter Hennig / Visionclean / D+G Grafik / 2012

Raumgruppen-Beispiele Sanitär / Verkehrsflächen

© Peter Hennig / Visionclean / D+G Grafik / 2012

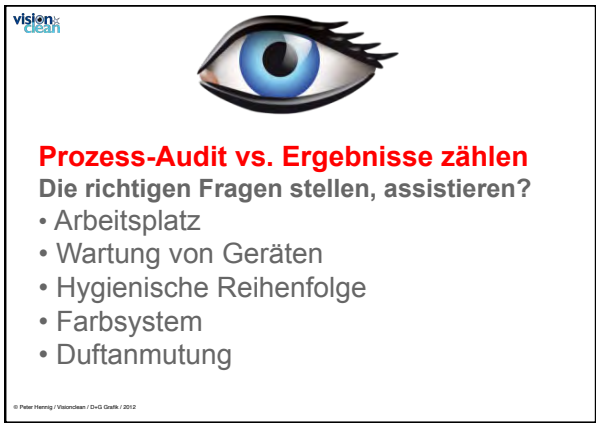
Raumgruppen-Beispiele Divers

Anforderungsprofil Patientenbad:
Wenig Fläche aber viele Nutzungskomponenten
Sehr viele Kontaktflächen
ca. 3,5 qm
Wie lange braucht eine Reinigungskraft um diesen Raum ordentlich zu reinigen?

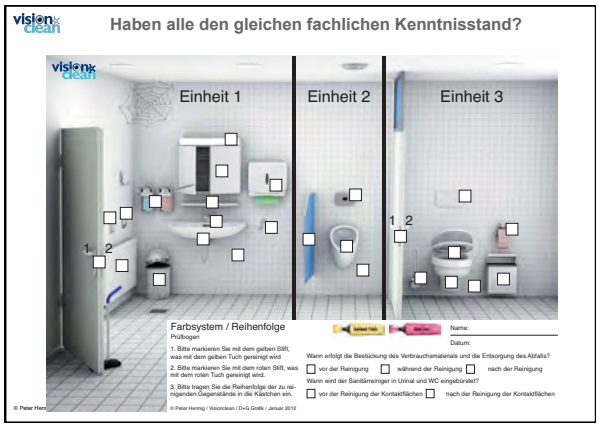
Erwartung Kunde:
Hygiene Gesundheit Infektionsprävention
Duft, Optik Wohlfühlfaktor
Verbrauchsmaterial

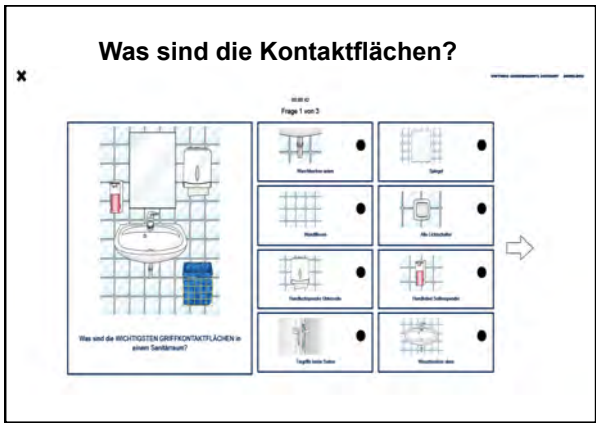
AnforderungManagement:
Ausstattung Stand der Technik
Fachwissen Vermittlung / Prüfung
Zeitvorgabe Machbarkeit

Reinigungskraft:
Handwerkliche Umsetzung
Aufgabenverständnis
Produktivität Quantität, Qualität

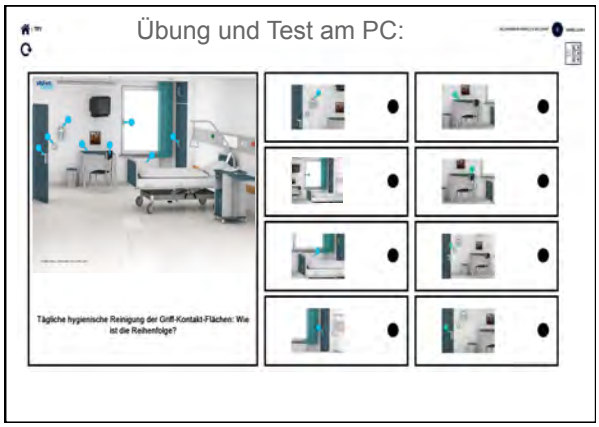

Prozess-Audit vs. Ergebnisse zählen
Die richtigen Fragen stellen, assistieren?
• Arbeitsplatz
• Wartung von Geräten
• Hygienische Reihenfolge
• Farbsystem
• Duftanmutung

Vermitteln wir ausreichend Fachwissen mit Lernzielkontrolle?
Tragen Sie hier die Reihenfolge der Reinigung
Der Kontaktflächen mit dem blauen Tuch ein


Haben alle den gleichen fachlichen Kenntnisstand?
Einheit 1
Einheit 2
Einheit 3
Farbsystem / Reihenfolge
Prüfbogen
1. Bitte markieren Sie mit dem gelben Stift, was mit dem gelben Tuch gereinigt wird
2. Bitte markieren Sie mit dem roten Stift, was mit dem roten Tuch gereinigt wird.
3. Bitte tragen Sie die Reihenfolge der zu reinigenden Gegenstände in die Kästchen ein.
Name:
Datum:
Wann erfolgt die Bestückung des Verbrauchsmaterials und die Entsorgung des Abfalls?
vor der Reinigung
während der Reinigung
nach der Reinigung
Wann wird der Sanitärreiniger in Urinal und WC eingebürstet?
vor der Reinigung der Kontaktflächen
nach der Reinigung der Kontaktflächen
© Peter Henrig / Visionclean / D+G Grafik / Januar 2012


Was sind die Kontaktflächen?
Frage 1 von 3
Was sind die WICHTIGSTEN GRIFFKONTAKTFLÄCHEN in einem Sanitärraum?

Digitales E-Learning mit Zertifikat
Explosionsgefahr
unsichtbare Beeinträchtigungen
unerwünschte Materie, die zu beseitigen ist
Geruchsbelästigung
hygienisches Gefahrenpotential
sichtbare Beeinträchtigungen
Was trifft auf Verschmutzungen zu?


Übung und Test am PC:
Tägliche hygienische Reinigung der Griff-Kontakt-Flächen: Wie ist die Reihenfolge?

Trauen wir Eigenverantwortung zu?
Systemwagen in ordnungsgemäßem Zustand (Trennung rein/unrein)?
Eimer & Tücher entsprechend des Farbsystems?
Anwendung Reinigungs- & Desinfektionsmittel?
Richtiges Wischsystem (1 bzw. 2 Stufig)?
Richtiger Einsatz von PSA (Handschuhe, Schutzkittel, Mundschutz)?
Gesamteindruck (Personalhygiene, Namensschild, Kittel, Schuhwerk)?
Warnschild „Rutschgefahr" vorhanden?
Richtiger Umgang (gebrauchte Reinigungstextilien, Abfallentsorgung)?
Audit Arbeitsplatz / Reinigungskraft

Helfen wir Probleme zu lösen, ermöglichen Erfolgserlebnisse?
Ist der Ablauf / Syphon des Waschbeckens sauber?
Urinal: Sind Ablagerungen unter den Spülrändern?
WC: Sind Ablagerungen unter den Spülrändern?
Ist der Gully mit Wasser / Geruchsverteiler aufgefüllt?
Fugen Spritzbereich Urinal und WC: Sind Urinablagerungen in den Zementfugen?
Sind die Bodenfugen im Spritzbereich sauber?
WC-Bürste / Behälter sauber?
Audit Geruchskontrolle

Geben wir verständliche Arbeitsanweisungen?

1. Vorwässern

2. Mit Sanitärreiniger (1:10) einsprühen
Einwirkzeit 15 min

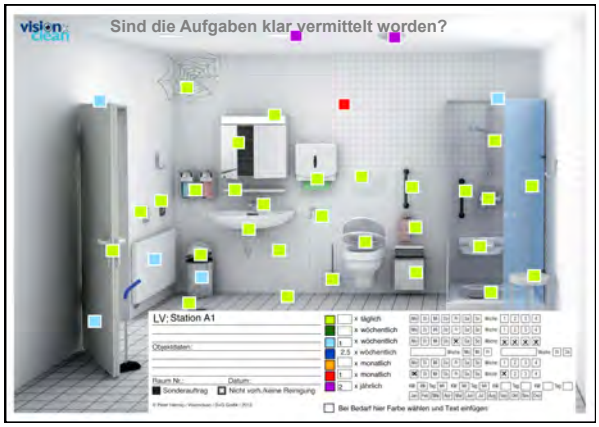
3. Fugen mit Fugenbürste reinigen

4. Nachspülen, Feuchtigkeit und Schmutz
mit gelbem Tuch aufnehmen

© Peter Hennig / Visionclean / D+G Grafik / 2012

Wie gestalten wir die Reinigungsprozesse?

Sind die Aufgaben klar vermittelt worden?



© Peter Hennig / Visionclean / D+G Grafik / 2012

Raumgruppen-Beispiele Divers

Gestalten wir die Arbeitsplätze ?

- **Sicher**
- **Ergonomisch**
- **Werterhaltend**
- **Umweltschonend**
- **Nach Stand der Technik**
- **Einsparung von Wegezeiten**
- **Angemessene Investitionen**

© Peter Hennig / Visionclean / D+G Grafik / 2012

Jede Minute zahlt sich aus: **Erstunterweisung**

Nicht in Müllbehälter hineingreifen!
Abfallbehältnisse nicht von Hand zusammendrücken!

Arbeitssicherheit

© Peter Hennig / Visionclean / D+G Grafik / 2012

Hilft Unfälle zu verhindern

Desinfektion Patientenbad

Arbeitsvorbereitung
Obenreinigung / Bestückung
Reinigung der Kontaktflächen
Reinigung der Nebenflächen
Sanitation unreiner Bereich
Endreinigung unreiner Bereich
Reinigung des Müllbehälters
Versorgung Bodenabläufe
Reinigung Fußboden
Desinfektion Moppstiel

© Peter Hennig / Visionclean / D+G Grafik / 2012

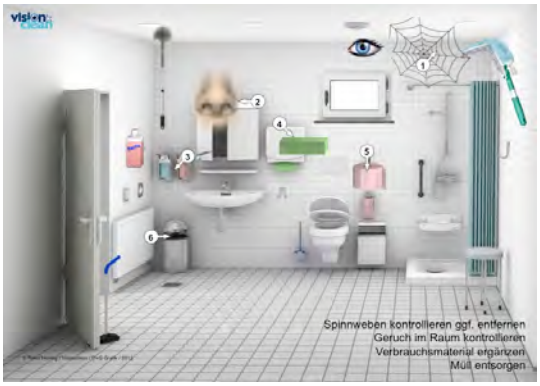
Sanitärreinigung

Schulung und Erstunterweisung

0104 WC-Dusche mit Vorhang

Vor und nach der Arbeit, nach Toilettengang und Pausen
Hände waschen, desinfizieren und eincremen
Hände / Handschuhe nach Vorgabe ggf. desinfizieren
Tuch- und Wischbezugwechsel nach Vorgabe / ggf. jedem Raum
Mit in das Zimmer nehmen: ausreichend Tücher, Müllbeutel, Sanitärreiniger

© Peter Hennig / Visionclean / D+G Grafik / 2012



© Peter Hennig / Visionclean / D+G Grafik / 2012

© Peter Hennig / Visionclean / D+G Grafik / 2012

© Peter Hennig / Visionclean / D+G Grafik / 2012

© Peter Hennig / Visionclean / D+G Grafik / 2012

Problem: Ablagerungen
Ursache?

© Peter Hennig / Visionclean / D+G Grafik / 2012

© Peter Hennig / Visionclean / D+G Grafik / 2012

© Peter Hennig / Visionclean / D+G Grafik / 2012

© Peter Hennig / Visionclean / D+G Grafik / 2012

© Peter Hennig / Visionclean / D+G Grafik / 2012

© Peter Hennig / Visionclean / D+G Grafik / 2012

Reinigung Patientenzimmer

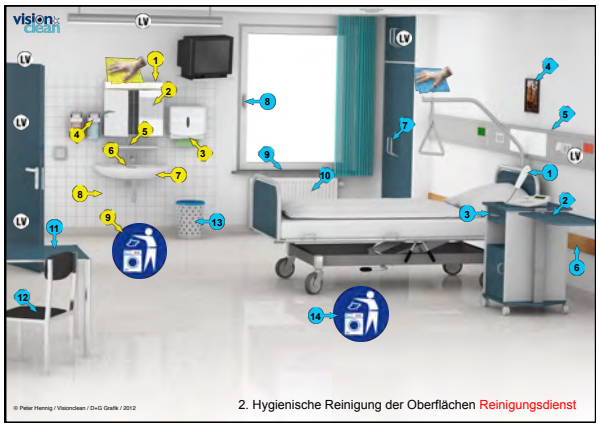
Schulung und Erstunterweisung

0401-1 Patientenzimmer

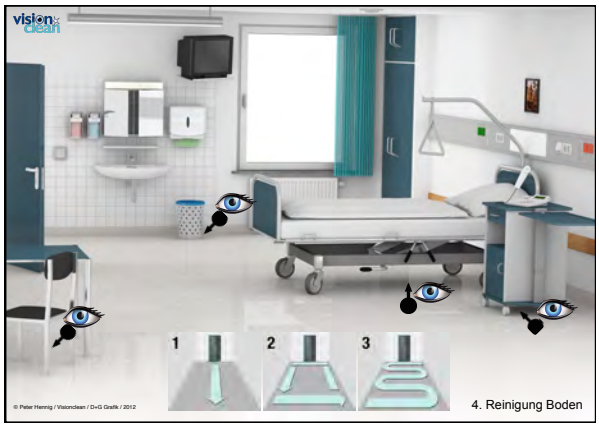
Vor und nach der Arbeit, nach Toilettengang und Pausen
Hände waschen, desinfizieren und eincremen
Hände / Handschuhe nach Vorgabe ggf. desinfizieren
Tuch- und Wischbezugwechsel nach Vorgabe / ggf. jedem Raum

Mit ins Zimmer nehmen: Tücher Anzahl nach Vorgabe / Müllbeutel

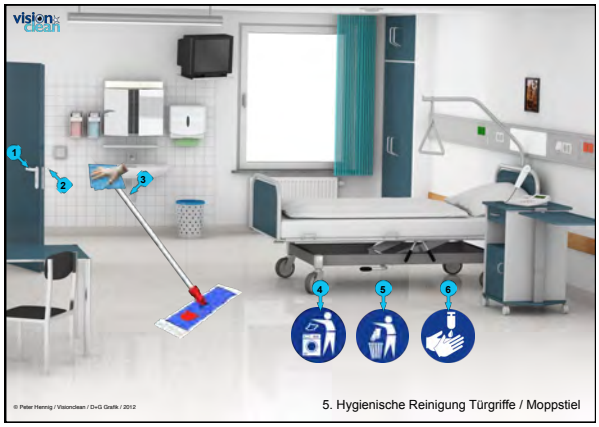
© Peter Hennig / Visionclean / D+G Grafik / 2012



2. Hygienische Reinigung der Oberflächen Reinigungsdienst

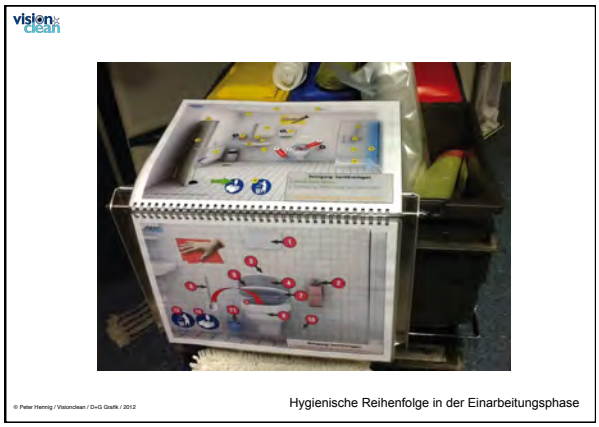


4. Reinigung Boden



5. Hygienische Reinigung Türgriffe / Moppstiel

Hygienische Reinigung der Oberflächen Stationsdienst



Hygienische Reihenfolge in der Einarbeitungsphase

Bewertung eines Raumes durch Reinigungskraft

© Peter Hennig / Visionclean / D+G Grafik / 2012

Bewertung eines Raumes durch Reinigungskraft

© Peter Hennig / Visionclean / D+G Grafik / 2012

Bewertung eines Raumes durch Führungskraft

© Peter Hennig / Visionclean / D+G Grafik / 2012

Qualitätsbewertung durch Reinigungs- und Führungskräfte im Regelbetrieb

Digitale Auswertung / Direkter Übergang zur Verbesserung

© Peter Hennig / Visionclean / D+G Grafik / 2012

Überblick für Handlungsbedarf

© Peter Hennig / Visionclean / D+G Grafik / 2012

Objektsteuerung

Reinigungs- und Dosierplan
zum Ausfüllen

Zertifikat für qualifizierte
Reinigungskräfte

© Peter Hennig / Visionclean / D+G Grafik / 2012

Objektsteuerung

© Peter Hennig / Visionclean / D+G Grafik / 2012

Isolation „Rot“
Besucher bitte beim Personal melden!

Keim:	Desinfektionsmittel:	Dosierung:

- Hygienische Händedesinfektion vor Verlassen des Zimmers
- ☐ zusätzlich Händewaschung
- Vor Betreten des Zimmers
  - ■ Haarhaube
  - ■ Mund-Nasenschutz
  - ☐ FFP2-Maske

  anlegen
- Vor Betreten des Zimmers Einmal-Schutzhandschuhe anlegen
- Vor Betreten des Zimmers Schutzkittel anlegen
- Wäsche, Tücher, Wischbezüge und Abfall im Zimmer entsorgen

© Peter Hennig / Visionclean / D+G Grafik / 2012

© Peter Hennig / Visionclean / D+G Grafik / 2012

Farbsystem Reinigung von ISO-Zimmern

Objektsteuerung

Linoleum
(elastischer Belag)

Belagseigenschaften:
Empfindlich gegen starke Laugen/Alkalität
pH-Wert bis maximal: **> 9,5**
Empfindlich gegen starke Mechanik

Objektdaten

Aus dieser Reinigungs- und Pflegeanleitung ist keine Gewährleistung abzuleiten. Die Reinigungs- und Pflegeempfehlung des Belagsherstellers ist zu beachten.

© Peter Hennig / Visionclean / D+G Grafik / Januar 2012

Grundreinigung / Erstreinigung
Produkt Grundreiniger: Dosierung:
Einwirkzeit:
Pad rot ☐ blau ☐ grün ☐

Beschichtung / Erstpflege
Produkt Beschichtung: Schichten:
Trockenzeit:
Auftragegerät: Mopp fusselfrei ☐ Strip fusselfrei ☐

Unterhaltsreinigung
Produkt Unterhaltsreiniger: Dosierung:
Produkt Wischpflege: Dosierung:
☐ 1-stufig Feuchtwischen ☐ 2-stufig Nasswischen ☐ Automatenreinigung
Polieren / Verdichten rot ☐ beige ☐
☐ > 180 U/min normal
☐ > 500 U/min schnell
☐ > 1200 U/min high-speed

Pflegefilmsanierung / Zwischenreinigung
Produkt: Dosierung:
Einwirkzeit:
Verfahren: ☐ Trocken ☐ Nass
Pad schwarz ☐ grau ☐ dunkelbraun ☐

© Peter Hennig / Visionclean / D+G Grafik / 2012

Bodenbeläge Reinigungsempfehlung Behandlungsprotokoll

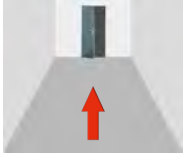
Objektsteuerung

© Peter Hennig / Visionclean / D+G Grafik / Januar 2012

Wartung Reinigung Automat

Schulung Grundreinigung

4. Reinigungslösung verteilen



5. Zur Türe hin arbeiten

6. Einwirkzeit beachten
Lösung nicht antrocknen lassen

7. Kreuz und quer arbeiten
Nicht über das Kabel fahren

Objektsteuerung

Schulungsfolien Erstunterweisung

Bestückungsplan Reinigungswagen

Aufbereitung Reinigungstextilien

© Peter Hennig / Visionclean / D+G Grafik / 2012

Aufwertung und Wertschätzung

- Verantwortung statt Kontrolle
- Anerkennung von guten Leistungen
- Selbstvertrauen durch Qualifikation
- Motivation durch positive Ergebnisse
- Bessere Kommunikation mit Kunden und Objektleitung

FÜHRUNGSKRAFT:

- Effektive visuelle Schulungen
- Weniger Aufwand für Reklamationsbearbeitung
- Weniger Sprachbarrieren / Kurze Korrekturzeiten
- Höhere Produktivität / Weniger Wegezeiten
- Schnelle Verbesserungsprozesse

MANAGER:

- Infektionskontrolle
- Produktivität
- Verbesserung der Arbeitssicherheit
- Sicherung der Qualität
- Stand der Technik erfüllt

Diakoniewerk

Vielen Dank
für Ihre Aufmerksamkeit!

vision clean