



# KOMBINIERTE EIGEN- UND FREMDREINIGUNG ZUR OPTIMALEN BETREUUNG EINES KRANKENHAUSES

**A**uf der Station geht es oft um Leben und Tod“. Schon diese Aussage einer Reinigungskraft auf einer Intensivstation lässt erkennen, dass die Krankenhausreinigung spezielle Anforderungen stellt, die in anderen Objekten nicht vorkommen. Dies hat mehrere Gründe:

- :: Das Krankenhaus ist eine Immobilie, in der Hygiene eine entscheidende Rolle spielt. Die Hygienevorschriften sind aufwendig und komplex und stellen somit eine große Herausforderung für die Qualität der Reinigung dar.
- :: Die Arbeit im Krankenhaus stellt hohe Anforderungen an alle Beteiligten. Das Reinigungspersonal steht dabei genauso unter Druck wie das ärztliche, das Pflege- und sonstige Personal. Die Aufgabe des Reinigungspersonals besteht nicht nur darin, die eigene Dienstleistung optimal zu erbringen, sondern dies auch mit besonderer Rücksichtnahme auf die ohnehin schon hohe Belastung des Krankenhauspersonals zu tun.
- :: Nicht zuletzt steht in der Krankenhausreinigung der Patient im Mittelpunkt. Reinigungskräfte in einem Krankenhaus müssen deshalb eine soziale Kompetenz aufweisen, die woanders nicht gefragt oder notwendig ist. So darf ein Patient von einer Reinigungskraft in einem Krankenhaus Rücksichtnahme, korrektes Verhalten, freundlichen Umgang und gepflegtes Auftreten erwarten.

Die zu erfüllenden besonderen hygienischen Bedingungen, die Zusammenarbeit mit dem Krankenhauspersonal sowie die Interaktion der Reinigungskräfte mit dem Patienten als „Endkunden“ stellen somit Anforderungen dar, die es zu berücksichtigen und optimal zu meistern gilt. In Häusern, in denen sowohl hauseigenes Reinigungspersonal als auch ein Fremddienstleister in der Reinigung beschäftigt werden, ist außerdem durch eine ideale Integration der beiden Reinigungsteams, also der Fremd- und hauseigenen Reinigung, eine bestmögliche Betreuung des Hauses in seiner Gesamtheit sicherzustellen.

Dieser Artikel skizziert Lösungsansätze, um diese Integration der beiden Teams und somit die optimale Betreuung des Hauses zu erzielen.

## Trennung der Aufgabenbereiche

Um ein reibungsloses Nebeneinander zu ermöglichen, ist es notwendig, die jeweiligen Aufgabenbereiche der Reinigungsteams zu trennen. Diese Trennung sollte dabei auf eine Art und Weise konzipiert sein, die von vornherein sicherstellt, dass Aufgaben und Verantwortlichkeiten nicht auf den jeweils anderen geschoben werden können. So ist es beispielsweise in keinsten Weise sinnvoll, Aufgaben zeitlich aufzuteilen (Beispiel: Unterhaltsreinigung für eine Station an Wochentagen durch das hauseigene, an Wochenenden durch das Fremdpersonal). Dies fördert geradezu ein Klima, in dem die Aufgaben gegenseitig zugeschoben werden. Wenig sinnvoll ist auch eine Aufteilung, die enge räumliche Berührungspunkte schafft (Beispiel: Unterhaltsreinigung für einen Teil der Stationszimmer durch Fremdreinigung, Unterhaltsreinigung für die restlichen Stationszimmer durch Eigenreinigung).

Eine sinnvolle Trennung muss also für beide Reinigungsteams einen eindeutigen Funktionsbereich oder eine klar abgegrenzte Tätigkeit schaffen. Idealtypische Beispiele sind etwa:

- :: Eigenreinigung der OPs – Fremdreinigung aller anderen Bereiche
- :: Unterhaltsreinigung durch Eigenreinigung – Spezialreinigungen (Fensterreinigung, Grundreinigung) durch Fremdreinigung

## Kommunikation auf Objektleiterebene

In Häusern mit sowohl Eigen- als auch Fremdreinigung kommt den Objektleitern auf beiden Seiten bezüglich Abstimmung und Kommunikation eine entscheidende Rolle zu. Durch eine gute Zusammenarbeit auf dieser Ebene können viele Probleme im täglichen Ablauf entweder verhindert oder zumindest zeitnah behoben werden. Dabei empfiehlt sich der Einsatz der folgenden Instrumente:

- :: Formelle Kommunikation (Institutionalisierung von regelmäßigen Besprechungen mit Protokollierung der Besprechungsergebnisse)

- :: Informelle Kommunikation (ad-hoc-Besprechungen, gegenseitige Abstimmung im Tagesgeschäft)
- :: Eskalationsroutinen (es muss auf beiden Seiten festgelegt sein, an wen bei Bedarf eskaliert werden kann, z.B. an Wirtschaftsdirektion auf Seiten Eigenreinigung, an den technischen Leiter auf Seiten Fremdreinigung)

### Know-how-Transfer durch die Fremdreinigung

In Anbetracht der hohen und speziellen Anforderungen, die die Krankenhausreinigung stellt, ist entsprechendes Know-how und Spezialwissen von großer Bedeutung. Immer neue Entwicklungen und Innovationen erlauben es, Verbesserungen in der Sauberkeit, der Hygiene und der Werterhaltung der Gebäude zu erzielen. Es versteht sich von selbst, dass es hauseigenen Reinigungen kaum möglich ist, in Forschung & Entwicklung zu investieren. Es ist also immens wichtig sicherzustellen, dass der Eigenreinigung mit der jeweiligen Fremdreinigung ein Partner zur Seite gestellt wird, der selbst Spezialist und Innovationsführer ist und das damit verbundene Know-how auch weitergibt.

### Kommunikation & Identifikation – miteinander statt gegeneinander

Als weiterer wichtiger Punkt ist sicherzustellen, dass auch auf Ebene der einzelnen MitarbeiterInnen der beiden Reinigungsteams eine möglichst friktionslose Kommunikation und Identifikation mit dem betreuten Haus an sich erreicht werden kann. Dabei muss einerseits auf Seiten der hauseigenen Reinigung sichergestellt werden, dass die Reinigungskräfte die Fremdreinigung nicht als Gefahr für ihre eigenen Arbeitsplätze sehen. Andererseits muss auf beiden Seiten sichergestellt werden, dass durch eine hohe Identifikation der Reinigungskräfte mit dem Haus und ihrer für das Haus wichtigen Tätigkeit die bestmögliche Erfüllung ihrer jeweiligen Aufgaben im Vordergrund steht. All dies kann erreicht werden durch offene, ehrliche Kommunikation, Steigerung des Selbstwertgefühls der Reinigungskräfte und Förderung der Motivation. Dabei ist es notwendig, dies außer in der täglichen Arbeit regelmäßig auch in Schulungen zu vermitteln.

### Formen der Übernahme und stufenweisen Integration

In vielen Fällen, in denen sich die externe Firma über einen gewissen Zeitraum als professioneller und zuverlässiger Partner des jeweiligen Krankenhauses in Sachen Reinigung bewiesen hat, ist es sinnvoll, über Formen der Zusammenführung von Eigen- und Fremdreinigung nachzudenken. Es gibt nämlich in den Fällen, in denen der Fremdreinigungsdienstleister nachweislich qualitativ hochwertige Arbeit leistet, im Vergleich zur Eigenreinigung den zusätzlichen Vorteil der Kosteneinsparung. Weitere Vorteile sind eine Erleichterung der Budgetplanung für das Krankenhaus, eine



Erleichterung in der Verwaltung durch den Wegfall der administrativen Aufgaben für die Eigenreinigung wie Personalplanung und -verrechnung, ein Entfall der Investitionen in Geräte, Ausrüstung und Ausstattung sowie die Übergabe der gesamten Verantwortung für das Reinigungsergebnis an die Fremdfirma. Dabei empfiehlt sich keine ad hoc, sondern eine stufenweise, sozial verträgliche Integration zwischen Fremd- und Eigenreinigung. Dies kann beispielsweise in folgenden Schritten erfolgen:

- :: **Urlaubs/Krankenvertretungen:**  
Urlaubs- und Krankenvertretungen bei hauseigenem Personal werden von Personal der Fremdreinigung wahrgenommen.
- :: **Nachbesetzungen bei Ausscheiden:**  
Bei einem natürlichen Ausscheiden von hauseigenem Reinigungspersonal (Pensionierung, Selbstkündigung...) wird die Stelle nicht mit einer neuen, hauseigenen Kraft nachbesetzt, sondern der jeweilige Personalstand der Fremdreinigung erhöht.
- :: **Übernahme von hauseigenem Personal:**  
Bei der letzten Stufe der Integration wird der gesamte Personalstand der hauseigenen Reinigung durch die Fremdreinigungsfirma übernommen.

Das legitime Anspruchsverhalten der Kunden in unseren Krankenhäusern sowie die Ökonomisierung des täglichen Betriebes auf Grund der knapper werdenden monetären Ressourcen stellen auch die modernen Reinigungsdienstleistungen vor neue Herausforderungen. Ein gewolltes und gekonntes Nebeneinander von Eigen- und Fremdreinigung stellt dabei eine gute Basis für die tägliche hochwertige Leistungserbringung dar.

Mag. Gudrun Oberhauser  
Qualitätsbeauftragte und Projektleiterin  
Markas Service GmbH  
Dr.W.-Steingötter-Str. 2, 3107 St. Pölten  
Tel.: +43(0)2742/313131-0  
g.oberhauser@markas.com, www.markas.com