

Mit System zur optimalen Dienstleistung

Transparente Abläufe, basierend auf einer selbsterklärenden Dokumentation per Computer. Das ist die Grundlage des Qualitätsmanagements im Eilenriedestift Hannover. Der Erfolg: zufriedene Bewohner und eine fehlerfreie Abrechnung.

Von Dr. Anton Bilek

Monatswechsel. Die Rechnungen der Dienstleistungspartner liegen auf dem Tisch. Wie jeden Monat stellt sich die Frage nach der Rechnungsprüfung. Ohne harte Fakten eine kaum zu lösende Aufgabe. Also wird entweder der Betrag bezahlt oder es müssen Abzüge wegen Mängelmeldungen getätigt werden. Ein für beide Seiten intransparenter und unbefriedigender Zustand.

Der langjährige Berater Rüdiger Künne, Inhaber der RJK Consulting, empfahl der Geschäftsführung des Eilenriedestiftes in Hannover vor rund fünf Jahren ein Barcodesystem, das alle Abläufe von der Reinigung über die Qualitätskontrolle bis hin zur Bezahlung für alle Seiten nachvollziehbar dokumentiert. Für Auftraggeber und Dienstleister ist per Internet gestützter Datenbank quasi so von jedem beliebigen Ort aus nachvollziehbar, welche Wohnung, wann und in welchem Umfang gereinigt wurde.

Die Reinigung wird elektronisch quittiert

Gleichzeitig wurde beschlossen, mit dem neuen EDV-System auch einen neuen Dienstleister für längere Zeit an das Seniorenstift zu binden. Geschäftsführer und Berater entwickelten ein Ausschreibungskonzept für die Reinigungsdienstleistung, das bereits im Vorfeld vertraglich die Festlegung der Produktivstunden, die Offenlegung der Gemeinkosten, die Einführung einer Zeiterfassung

sowie ein permanentes elektronisches Controlling der Reinigungsqualität auf der Basis von Barcodes umfasste. So soll z. B. Geld, das aufgrund von Prozessverbesserungen eingespart wird, beiden Vertragsparteien und den Bewohnern zugute kommen. Für die Abrechnung der Appartementsreinigung wurde in der Neuausschreibung ein Pauschalpreis pro Wohnungstyp vereinbart.

Im ersten Arbeitsschritt wurden alle Wohnungen und Reinigungsflächen in der internetgestützten Datenbank des Systems erfasst und mit einem Barcode gekennzeichnet. Der Ablauf ist einfach: Die Reinigungsmitarbeiter registrieren sich mit ihrer Chipkarte am Zeiterfassungsgerät bei Dienstbeginn und -ende. Das Gerät, das vollkommen abgekoppelt von der im Eilenriedestift vorhandenen technischen Infrastruktur arbeitet, schickt die Arbeitszeitdaten via Mobilfunktechnik an die Internetdatenbank. So werden die Arbeitszeiten (personalgruppenbezogen) erfasst und können mit den im Reinigungsvertrag definierten Produktivstunden abgeglichen werden.

Für die Erfassung und Dokumentation der Appartementsreinigung nutzen die Mitarbeiter einen Mini-Barcodescanner, mit dem die Reinigung eines Appartements durch einfaches Einscannen des Raumbarcodes an der Eingangstür bestätigt und nach der Reinigung elektronisch quittiert wird. Für zusätzliche Arbeitsschritte – wie etwa Blumen gießen – gibt es einen Extrabarcode, der dann ebenfalls eingescannt wird. So wie eine Kassiererin an der Kasse die Waren über das Band schiebt und der Preis registriert wird, scannt das Personal die erbrachte Leistung ein. So erfasste Reinigungs- und Arbeitsvorgänge wandern (per Schnittstelle automatisiert) in die Abrechnung.

Vertrauen ist gut, Kontrolle ist besser. Daher wird die Reinigungsqualität stichpunktartig überprüft. Dazu werden zufällig ausgewählt Codes einer Wohnung eingescannt. Fläche und Qualität der Arbeit werden vom Dienstleister überprüft und

PARAMETER FÜR DIE AUSSCHREIBUNG →

- Festlegung der Produktivstunden des Dienstleisters.
- Offenlegung der Gemeinkosten.
- Einführung einer Möglichkeit, die geleisteten Stunden zu überprüfen (elektronische Zeiterfassung).
- Permanentes elektronisches Controlling der Reinigungsqualität auf der Basis von Barcodes.



Die Dokumentationsmaßnahmen des Dienstleisters werden im Zuge der üblichen Arbeitsabläufe per Barcode und Scan erfüllt und erzeugen weder zeitlichen noch finanziellen Mehraufwand.



Die Mitarbeiter registrieren sich bei mit ihrer Chipkarte, die Arbeitszeitdaten werden per Mobilfunk an den Datenbankservers geschickt.

Fotos: ServiceControl AG

das Ergebnis dann – wieder per Barcode und Scan – dokumentiert. Die Anzahl der Kontrollen wird vom Auftraggeber vorgegeben. Die Qualitätsüberprüfungen und Dokumentationen werden sowohl vom Objektleiter des Dienstleisters als auch (stichprobenartig) von einem Mitarbeiter des Eilenriedestiftes durchgeführt. Die gescannten Daten stehen nach der Übertragung auf die Datenbank beiden Parteien zur Verfügung. Dort notierte Reklamationen müssen innerhalb einer definierten Zeit abgearbeitet und aktiv aus der Reklamationsliste ausgetragen werden. Das geschieht bei der Nachkontrolle elektronisch mit dem Barcodescanner. So können die Reaktionszeiten des Dienstleisters bei auftretenden Mängeln dokumentiert werden.

Essen wird per Barcode erfasst und dem Bewohner per Scan zugeordnet

Der Datentransfer läuft ohne Steckverbindung automatisch über Funk und Mobilfunk. Sowohl der Auftraggeber als auch der Dienstleister haben nach Transfer der Prozessdaten Zugriff auf die Datenbank über einen handelsüblichen Internetbrowser. Beide Seiten nutzen zur selben Zeit dieselbe Datenbasis. Sowohl die abzurechnenden Apartmentreinigungen als auch die qualitätsrelevanten Informationen sind für alle Beteiligten zeitgleich transparent – an ihrem eigenen Arbeitsplatz per Computer verfügbar.

Seit etwa sechs Monaten werden auch die Essenslieferungen in die Apartments des Wohnstiftes durch den Zimmerservice des Dienstleisters

mit Hilfe dieser speziellen Scantechnik erfasst. Schreiarbeit ist überflüssig, die Lieferungen werden per Barcode am Systemwagen erfasst und dem Bewohner per Scan zugeordnet.

Auf der Systemplattform sind u. a. die Menüs und die Kostenstellenzuordnungen hinterlegt. Der Mitarbeiter, der die Lieferungen durchführt, registriert mit nur einem Knopfdruck die ausgeführte Lieferung. Es zeigt sich, dass die Auseinandersetzungen mit den Bewohnern oder deren Angehörigen wegen angeblich nicht oder falsch gelieferter Menüs erheblich eingedämmt werden konnten. Allein dieser Effekt ist für die Mitarbeiter ein ungemein entlastender Faktor.

Die beim Eilenriedestift gemachten Erfahrungen sind die Basis für eine neue Art der Ausschreibung und des Dienstleistungsmanagements. Demnächst sollen für die Abrechnung klare Leistungs- und Qualitätsbezogene Benchmarkwerte aus den Daten generiert werden – mit dem Vorteil, bei geringstem eigenen Controllingaufwand nur für Leistungen in der vereinbarten Qualität zu bezahlen.

> ServiceControl TransparentManagement AG,
Gumstr. 6a, 82152 Planegg; www.sc-ag.de



Dr. Anton Bilek ist Geschäftsführer des Eilenriedestiftes in Hannover.