

## CHANGEMANAGEMENT IM BEREICH REINIGUNG UND HYGIENE

GEHT NICHT **GIBT'S NICHT**

Veränderung fällt niemandem leicht. Deshalb sollte man seine Mitarbeiter in die Changeprozesse frühzeitig einbeziehen und ihre Ideen und Wünsche berücksichtigen. Fünf Tipps, wie das Changemanagement im Bereich Reinigung und Hygiene zum Erfolg wird.



60 bis 70 Prozent aller Changeprojekte scheitern – der Reinigungsbereich von Krankenhäusern ist da keine Ausnahme.

Noch nie war Wandlungsfähigkeit für das Überleben von Unternehmen so wichtig wie heute. Um zukunftsfähig zu bleiben, müssen sich Unternehmen ständig an Marktentwicklungen und wechselnde Rahmenbedingungen anpassen. So etwas ist unangenehm, denn der Mensch ist ein Gewohnheitstier. Das gilt für Mitarbeiter wie Führungskräfte gleichermaßen. Managementexperten gehen davon aus, dass 60 bis 70 Prozent aller Changeprojekte deshalb scheitern. Auch der Reinigungsbereich von Krankenhäusern ist da keine Ausnahme. Grundsätzlich gilt: Beziehen Sie die Mitarbeiter der Abteilung, in der sich Prozesse ändern, frühzeitig ein. Dies erweitert Ihre Handlungs-

möglichkeiten und schützt vor bösen Überraschungen, wenn die geplanten Änderungen auf wenig Gegenliebe stoßen.

Neben dem „weichen Faktor Mensch“ sind bei Veränderungsprozessen aber stets auch „harte Faktoren“ wie das Einführen neuer Techniken und zeitgemäßer Reinigungsschemie essenziell. Durch sie wird ein effektives und wirtschaftliches Reinigen im Krankenhaus erst möglich. Damit Veränderungen in diesem Bereich nicht scheitern, sondern Sie mit dem Changemanagement Reinigung Erfolg haben, hier fünf nützliche Tipps aus dem Projektalltag für Sie:

### 1. Personalplanung

Effektiv und wirtschaftlich ist ein Bereich immer auch dann, wenn die richtige Anzahl an Mitarbeitern eingesetzt wird. Für eine optimale Personalplanung ist das Raumbuch essenziell: Das benötigte Personal ergibt sich aus den Parametern Raum, Fläche, Reinigungsrhythmus, Nutzung und Leistungswert. Ergänzt wird es durch Mitarbeiter für Entlassreinigung, Infektionsreinigung und eventuell noch notwendige Grundreinigungen und Neubeschichtungen von Böden.

### 2. Reinigungstechnik

Dank hochentwickelter chemischer Komponenten in den Reinigungsmitteln ist inzwischen einstufiges Wischen möglich. Und dies hat sich im Bereich der Reinigungstechnik in den vergangenen Jahren bewährt. Gepaart mit präparierten Wischbezügen und Oberflächentüchern wird für die Reinigung inzwischen deutlich weniger Zeit benötigt und es werden keine Ressourcen mehr verschwendet.

Von präparierten Reinigungstextilien (Tücher und Wischbezüge) spricht man, wenn in der Waschmaschine als letzter Gang nicht der Schleudergang, sondern der Präparationsgang stattfindet. Das heißt, die Textile nimmt genau so viel Flotte (Mischung aus Wasser/Chemie) auf, dass sie sofort einsatzbereit ist. Das Überdosieren und Verkleckern werden damit verhindert und man vermeidet beim Reinigen gefährliche Pfützen. Außerdem gibt es kein überflüssiges Wasser, das verschwendet wird. Das Patientenzimmer ist aufgrund des geringen Auftrags von Flüssigkeit sofort wieder begehrbar, wenn die Reinigungskraft am Fenster beginnend schlussendlich an der Zimmertür angelangt ist.

### 3. Reinigungswagen & Co.

Der Reinigungswagen ist das Tool für die Arbeit von Reinigungskräften. Je praktischer er ist, desto leichter fällt den Mitarbeitern die Arbeit. Das erhöht nicht nur deren Zufriedenheit, sondern spart auch Zeit. Natürlich tummeln sich hier viele Hersteller auf dem Markt. Welcher ist nun aber der Beste für das jeweilige Haus? Unser Tipp: Lassen Sie sich von den drei bis vier führenden Anbietern einen auf Ihren Bedarf abgestimmten Wagen zusammenstellen und holen Sie dabei die Reinigungskräfte mit ins Boot. Lassen Sie diese entscheiden, welcher der für sie beste Wagen ist.

Damit schlagen Sie gleich zwei Fliegen mit einer Klappe: Zum einen wissen die Mitarbeiter am besten, was sie brauchen und was im Alltag funktioniert. Außerdem fühlen sich die Mitarbeiter respektiert und wertgeschätzt, wenn ihre Meinung gefragt ist. Das erhöht die Motivation der Mitarbeiter und die Akzeptanz des neuen Reinigungsutensils. Das gleiche Vorgehen bietet sich auch bei den Reinigungstextilien und der Reinigungschemie an.

### 4. Äußeres Erscheinungsbild

Ähnlich wie die Ärzte und das Pflegepersonal sollten auch die Reinigungsmitarbeiter einheitlich eingekleidet sein, zum Beispiel mit einem farbigen Kasak und einer weißen Hose. Das stärkt das Zusammengehörigkeitsgefühl und beugt Verwechslungen vor. Das Schuhwerk sollte vorne geschlossen, die Ferse mindestens durch ein Riemchen geschützt und die Sohle rutschfest sein. Ein Namensschild, eventuell mit Bild, wäre nicht nur für den Patienten wegen der persönlichen Ansprache von Vorteil, sondern auch für die Kollegen der anderen Abteilungen.

### 5. Leistungsverzeichnis

Ganz wichtig ist in diesem Zusammenhang das Thema Abstimmung, insbesondere des Reinigungsrythmus. Dieser sollte nicht nur dem Reinigungsmitarbeiter, sondern auch „dem Nutzer“, also zum Beispiel der Pflege, bekannt sein. Aber auch dem Patienten. Denn, wenn ich weiß, dass mein Zimmer nur einmal in der Woche gereinigt wird, weil es so vereinbart wurde, bin ich nicht enttäuscht, wenn die Reinigungskraft an den anderen Tagen an meinem Zimmer vorbeifährt. Und wenn ich als Pflegekraft weiß, wann ein Zimmer gesäubert wird, kann ich meinen Pflegeplan entsprechend darauf abstimmen. Das minimiert nicht nur Zeitverluste, sondern auch Ärger.

Fazit: Wie überall basiert auch im Bereich Reinigung und Hygiene das Changemanagement auf Offenheit und Transparenz sowie Lob und Respekt. Es gelingt am besten, wenn an den oben beschriebenen Stell-schrauben justiert wird und die Prozesse regelmäßig auf den Prüfstand gestellt werden.

Durch eine gut organisierte Reinigung und einen Wechsel von althergebrachten Verfahren auf hochmoderne Reinigung wird nicht nur ein gesundheits- und hygienerrelevantes, sondern gleichzeitig auch ein marketingrelevantes Signal gesetzt.



### Andreas Hilkenbach

ist Geschäftsleiter Südwest der Projektmanagementgesellschaft Curatis GmbH, Eschborn.  
Tel. 06196/998580,  
E-Mail: [Andreas.Hilkenbach@curatis.de](mailto:Andreas.Hilkenbach@curatis.de)  
[www.curatis.de](http://www.curatis.de)

Wichtig ist: Veränderung ist nie leicht. Wer seine Mitarbeiter jedoch so früh wie möglich aktiv einbezieht und ihre eigenen Ideen und Wünsche berücksichtigt, hat die besseren Karten. Durch Workshops und offene Gespräche werden Betroffene zu Beteiligten des Changeprozesses. Nur so kann die Veränderung gelingen und auf Dauer funktionieren. Denn: Changemanagement beginnt im Kopf der Mitarbeiter. ■

### Andreas Hilkenbach, Curatis

[markus.targiel@holzmann-medien.de](mailto:markus.targiel@holzmann-medien.de)

**PPS**  
PFENNIG PROFI SYSTEM

Das MopSafe Konzept

MopJump MopDrop  
EasyFlow  
EasyMop Clino Synchro

touchless

Prozesssicheres Arbeiten  
Kreuzkontamination vermeiden

Pfennig Reinigungstechnik GmbH  
Heubachstraße 1 · D-87471 Durach  
☎ +49 (0) 831 / 561 22 - 0 · [www.pps-pfennig.de](http://www.pps-pfennig.de)