

Qualitäts-Check für die Reinigung

(erschieden in: rhw 08/2005)

Vertrauen ist gut,

Kontrolle ist besser *und sicherer*...so müsste dieses Sprichwort erweitert werden.

Besonders im Bereich der Reinigung sind Qualitätskontrollen von unschätzbarem Wert. Das Ziel einer solchen Kontrolle sollte das Aufdecken von Mängeln und vor allem das Feststellen von guten Leistungen sein. Bei Feststellung von Mängeln kann aus diesen Makeln analysiert werden, ob der Reinigungsturnus unzureichend und/ oder die Reinigungstechnik nicht optimal und/ oder Bedarf in Schulung der Methodik vorhanden ist/ sind und/ oder die Mitarbeiter einfach nachlässig arbeiten.

Zur Unterstützung von Qualitätsmessungen gibt es in der Zwischenzeit verschiedene elektronische Hilfen. Hierüber haben wir im Sonderheft „rhw – Praxis“ Nummer 3/ 2004 bereits im Artikel „Qualitätsmanagement und EDV“ berichtet. Zur Ergänzung wurde von uns Muster-Checklisten für die Reinigung erstellt.

Aus unserer Sicht ist eine solche Checkliste praxisnah und optimal, wenn sie leicht verständlich und ausfüllbar ist. Deshalb haben wir uns bei der Qualitätsbeurteilung auf *sehr gut, gut* und *mangelhaft* beschränkt.

Wichtig bei der Ausfüllung einer solchen Checkliste ist, die Mängel in der Bemerkung zu beschreiben und zu definieren. Um einen Check praxisnah und zügig durchführen zu können, halten wir es nicht für sinnvoll, jedes einzelne Objekt eines Raumes exakt zu beschreiben. Aus diesem Grund beschränken wir uns beispielsweise bei den Zimmern auf das Mobiliar. Sollten sich beim Reinigen des Mobiliars Mängel erweisen, dann können diese in den Bemerkungen genauer definiert werden.

Ein wichtiges Instrument zur Qualitätssicherung ist die Festlegung eines Termins zur Nachbesserung sowie die Abnahme der Nachbesserung. Mit diesen einfachen Maßnahmen ist sichergestellt, dass der Qualitäts-Check nicht zum Papiertiger wird, sondern tatsächlich auch zur Qualitätssteigerung führt.

Die Fehleranalyse mit Hilfe solch einfacher Checklisten ist nicht ganz so eindeutig wie in der Anwendung mit EDV-Lösungen. Wenn Sie jedoch pro Bereich die Checklisten gemeinsam ablegen, können Sie mit gesundem Menschenverstand sehr schnell analysieren, bei welchem Mitarbeiter welche Mängel auftreten. Damit sind Sie in der Lage, die entsprechenden Gegenmaßnahmen einzuleiten.

Von großer Wichtigkeit ist bei der Durchführung von Qualitäts-Checks das Feststellen von guter bis sehr guter Leistung einzelner Mitarbeiter. Damit werden die Mitarbeiter in ihrer Tätigkeit bestätigt und motiviert, weiterhin so gut und zuverlässig zu arbeiten.

Bei Mitarbeitern, in deren Leistungen Qualitätsmängel auftreten, kann durch sorgfältige Qualitätsprüfungen unterschieden werden, ob eine unpassende Reinigungsmethode als Ursache in Frage kommt. In solchen Fällen sind die betreffenden Mitarbeiter oft selbst unzufrieden mit ihrer Tätigkeit. Mit einer Schulung oder Unterweisung in eine optimale Reinigungsmethode kann in einem solchen Fall das Reinigungsergebnis und die Zufriedenheit der Mitarbeiter verbessert werden.

Die Qualitäts-Checks sollten in unregelmäßigen und unangekündigten Zeiträumen durchgeführt werden. Damit erhalten Sie bei Ihren Qualitätskontrollen ein realistisches Bild der Reinigungsqualität.

Sie können die Checkliste als Datei bei der rhw unter der Adresse www.carlweb.de abrufen.

Die Checklisten sind einfache, formellose Excel-Dateien und sind jederzeit auf Ihre Bedürfnisse und Bedingungen anpassbar.

Mit der Einführung von Qualitätskontrollen erfüllen Sie die gesetzlichen Auflagen zur Qualitätssicherung und Steigerung.