

Bernburg  
Dessau  
Köthen



**Hochschule Anhalt (FH)**

Hochschule für  
angewandte Wissenschaften

Fachbereich Landespflege,  
Ökotrophologie, Landwirtschaft

Qualitätsmanagement in Großhaushalten (Band 3)

**HACCP & Co - Viele Wege führen zum Ziel**

Ergebnis eines Pilotprojektes "Leonardo da Vinci" im Auftrag der  
Europäischen Kommission

Prof. Dr. Margot Steinel  
Dipl.-oec. troph. (FH) Annegret Schade

Bernburg 2000



Das Projekt wurde mit Unterstützung der  
Europäischen Gemeinschaft im Rahmen des  
Programms Leonardo da Vinci durchgeführt.

Der Inhalt spiegelt nicht notwendigerweise die  
offizielle Auffassung der Europäischen  
Kommission wider.

Kontakt:

Hochschule Anhalt (FH)  
Frau Prof. Dr. Margot Steinel  
Strenzfelder Allee 28

D-06406 Bernburg

Tel.: ++49 (0) 3471 301-216

Fax: ++49 (0) 3471 301-218

E-Mail: [steinel@loel.hs-anhalt.de](mailto:steinel@loel.hs-anhalt.de)

## **INHALTSÜBERSICHT**

<b>VORWORT</b>	<b>SEITE 5</b>
<b>CURRICULUM ZUR SCHULUNG DER HAUSWIRTSCHAFTLICHEN FÜHRUNGSKRÄFTE</b>	<b>SEITE 9</b>
<b>BEGLEITHEFT ZUR ÜBUNG</b>	<b>SEITE 43</b>
<b>CURRICULUM ZUR HAUSINTERNEN SCHULUNG DER HAUSWIRTSCHAFTLICHEN AUSFÜHRUNGSKRÄFTE</b>	<b>SEITE 83</b>
<b>LITERATUR</b>	<b>SEITE 97</b>



## **Vorwort**

Die Qualität hauswirtschaftlicher Leistungen im hauswirtschaftlichen Dienstleistungsbetrieb gewinnt zunehmend an Bedeutung. Nicht zuletzt wird die Qualität eines Altenpflegeheimes oder Krankenhauses durch die Qualität hauswirtschaftlicher Leistungen bestimmt.

Mit Einführung der Pflegeversicherung sind Altenpflegeeinrichtungen verpflichtet, sich an Qualitätssicherungsmaßnahmen zu beteiligen. Dies betrifft nicht nur die Pflege, sondern auch Unterkunft und Verpflegung. Gleichzeitig nimmt der Kostendruck im Gesundheits- und Sozialwesen zu. Anfallende Kosten werden minimiert und Arbeitsstellen gestrichen.

Um eine kontinuierliche und dauerhafte Verbesserung der Qualität hauswirtschaftlicher Leistungen zu erreichen und die Qualität an die Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden anzupassen, ist die Einführung von Qualitätsmanagementsystemen sinnvoll. Durch ein gut funktionierendes Qualitätsmanagementsystem kann die Qualität ständig überprüft werden, fehlerhafte Leistungen und Schwachstellen im Produktionsprozess können sofort erkannt und korrigiert werden, ohne dass dabei zusätzliche Kosten entstehen.

Zu dieser Thematik arbeitete die Hochschule Anhalt (FH), unterstützt durch die Europäische Union, an einem transnationalen Pilotprojekt, mit dem Titel:

**Zusatzqualifizierung  
„Qualitätsmanagement in Großhaushalten“  
zur Verbesserung der Arbeitsmarktchancen  
für hauswirtschaftliche Mitarbeiterinnen.**

Hauswirtschaftliche Führungskräfte interessierter Großhaushalte konnten an berufsbegleitenden Schulungen zum Thema „Qualitätsmanagement in der Hauswirtschaft“ teilnehmen und das zur Einführung von Qualitätsmanagementsystemen notwendige Fachwissen erwerben.

Die Zusatzqualifizierung besteht aus folgenden 10 Schulungskomplexen.

<b>Schulungs- komplex</b>	<b>Titel</b>
1	Qualität und Qualitätsmanagement - Worum es in der Hauswirtschaft geht (4 Schulungstage <sup>1</sup> )
2	Management – Wie ist zu erreichen, was erreicht werden soll? (3 Schulungstage)
3	HACCP & Co – Viele Wege führen zum Ziel (2 Schulungstage)
4	DIN EN ISO 9000 ff. – Muss es immer Zertifizierung sein? (2 Schulungstage)
5	Qualitätsmanagement im Bereich Verpflegung – Gratwanderung zwischen Vollkornnudeln und Gänsebraten (4 Schulungstage)
6	Qualitätsmanagement im Bereich Wäschepflege – Wie kommt die richtige Wäsche zur rechten Zeit an den rechten Ort? (2 Schulungstage)
7	Qualitätsmanagement im Bereich Reinigung – Ist das Zimmer in 7,44 min wirklich sauber? (2 Schulungstage)
8	Outsourcing / Insourcing - Sind Fremde immer besser? (2 Schulungstage)
9	Externe Beratung im Unternehmen – Vier Augen sehen mehr als zwei (1 Schulungstag)
10	Facility Management – Alter Wein in neuen Schläuchen? (2 Schulungstage)

Die Schulung findet auf zwei Ebenen statt. Zunächst werden hauswirtschaftliche Führungskräfte geschult. Diese geben ihr Wissen in einem zweiten Schritt in Form von hausinternen Schulungen an ihre Mitarbeiterinnen (hauswirtschaftliche Ausführenden) weiter.

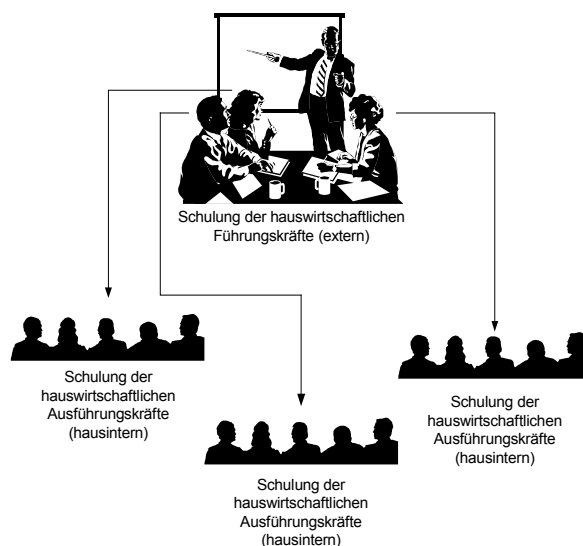
---

<sup>1</sup> Ein Schulungstag entspricht 8 Unterrichtseinheiten zu je 45 Minuten.

Das Curriculum zur Schulung besteht aus 10 Bänden. Zu jedem der genannten Schulungskomplexe gibt es einen Band.

Die Bände 1-8 sowie 10 bestehen jeweils aus folgenden drei Teilen:

- Curriculum zur Schulung der hauswirtschaftlichen Führungskräfte
- Begleitheft zur Übung
- Curriculum zur hausinternen Schulung der hauswirtschaftlichen Ausführungskräfte.



Im vorliegenden Band „HACCP & Co – Viele Wege führen zum Ziel“ werden verschiedene Methoden zum Qualitätsmanagement vorgestellt. Die Schulungsteilnehmerinnen wählen unter den Methoden jene aus, die aus ihrer Sicht für ihre Einrichtung unter Berücksichtigung der betriebspezifischen Gegebenheiten geeignet sind. Es ist nicht notwendig, sich für eine Methode zu entscheiden und diese dann ausschließlich und mit allen Konsequenzen umzusetzen. Es geht vielmehr darum, praktische Anregungen zum Qualitätsmanagement zu bekommen und diese in die Praxis zu übertragen, unerheblich, aus welchen Methoden sie kommen.

### **Hinweise zur sprachlichen Regelung**

Das vorliegende Projekt hat das Ziel, hauswirtschaftliche Mitarbeiterinnen im Qualitätsmanagement zu schulen, um ihre Arbeitsmarktchancen im Vergleich zu männlichen Bewerbern zu verbessern. Die Zielgruppe der vorliegenden Weiterbildungsmodule sind deshalb (weibliche) hauswirtschaftliche Mitarbeiterinnen. Sie sind Schulungsteilnehmerinnen, wenn sie Führungskräfte sind, oder hauswirtschaftliche Mitarbeiterinnen, wenn sie Ausführungskräfte sind.

Aus diesem Grund wird für die Zielgruppe des Projektes sprachlich immer die weibliche Form gewählt. Das bringt Vor- und Nachteile.

Der Vorteil liegt darin, dass die beteiligten Frauen sprachlich direkt in Zusammenhang gebracht werden mit Managementfunktionen. Dies kann helfen, der derzeitigen unterdurchschnittlichen Beteiligung von Frauen in Managementfunktionen (im Vergleich zum Frauenanteil im Ausführungsbereich) entgegenzuwirken.

Der Nachteil liegt darin, dass männliche Mitarbeiter dadurch sprachlich ausgeschlossen werden, obwohl ein Qualitätsmanagementsystem nur dann erfolgreich eingeführt werden kann, wenn alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter daran beteiligt sind und geschult werden.

Für männliche hauswirtschaftliche Mitarbeiter ist also eine Übertragung der Inhalte notwendig.

Für alle anderen Personengruppen (Kundinnen und Kunden, Bewohnerinnen und Bewohner usw.) wurde versucht, eine sprachliche Regelung zu finden, die männliche und weibliche Personen einschließt. Im Einzelfall wurde davon abgewichen, wenn dies zur Sinnentstellung oder Unlesbarkeit geführt hätte.



***Curriculum***  
***zur Schulung***  
***der hauswirtschaftlichen***  
***Führungskräfte***





# **INHALTSVERZEICHNIS**

<b>1 HACCP</b>	<b>13</b>
<b>1.1 HACCP und die neue Lebensmittelhygieneverordnung (LMHV)</b>	<b>13</b>
1.1.1 Überblick über Ziele und Grundsätze der LMHV	13
1.1.2 Überblick über Ziele und Grundsätze von HACCP	13
1.1.3 Vergleich der Grundsätze von HACCP mit denen der LMHV	14
<b>1.2 Grundsätze von HACCP in der Praxis</b>	<b>15</b>
1.2.1 Beurteilung von Risiken und Festlegung von Kontrollpunkten	15
1.2.2 Festlegung kritischer Kontrollpunkte (CCPs)	19
1.2.3 Festlegung kritischer Grenzwerte	21
1.2.4 Überwachung kritischer Grenzwerte	22
1.2.5 Korrekturmaßnahmen bei Abweichungen von kritischen Grenzwerten	22
1.2.6 Dokumentation	23
1.2.7 Verfahren zur Überprüfung des HACCP-Systems	26
<b>2 Qualitätszirkel</b>	<b>27</b>
<b>2.1 Aufbau von Qualitätszirkeln und Qualitätszirkelsystemen</b>	<b>27</b>
<b>2.2 Ziele eines Qualitätszirkels</b>	<b>28</b>
<b>2.3 Praktische Empfehlungen zur Arbeit in einem Qualitätszirkel</b>	<b>29</b>
<b>3 Regelkreis</b>	<b>30</b>
<b>3.1 Der Regelkreis im Überblick</b>	<b>30</b>
<b>3.2 Schritte des Regelkreises</b>	<b>31</b>
<b>4 Schnittstellen und Schnittstellenprobleme</b>	<b>32</b>
<b>4.1 Schnittstellen</b>	<b>32</b>
<b>4.2 Schnittstellenprobleme</b>	<b>33</b>
4.2.1 Ursachen von Schnittstellenproblemen	34
4.2.2 Lösung von Schnittstellenproblemen	40
4.2.2.1 Leitfaden	40
4.2.2.2 Checkliste	40
4.2.2.3 Schnittstellenkatalog	42

## **ABBILDUNGSVERZEICHNIS**

Abbildung 1: Risiken in der Hauswirtschaft	16
Abbildung 2: Schritte zur Beurteilung der Risiken	17
Abbildung 3: Gefahren im Hinblick auf deren Eintrittswahrscheinlichkeit und deren Möglichkeit zur Vorbeugung	19
Abbildung 4: Entscheidungsbaum zum Festlegen von CCPs	20
Abbildung 5: Beispiele für kritische Grenzwerte	21
Abbildung 6: Inhaltsverzeichnis des HACCP-Handbuches – gegliedert nach den Grundsätzen von HACCP	24
Abbildung 7: Inhaltsverzeichnis des HACCP-Handbuches – gegliedert nach Leistungen oder Produkten	25
Abbildung 8: Aufbau eines Qualitätszirkelsystems	27
Abbildung 9: Auswirkungen der Arbeit in einem Qualitätszirkel	28
Abbildung 10: Wegweiser zum Qualitätszirkel	29
Abbildung 11: Schritte des Regelkreises	30
Abbildung 12: Schnittstellen in einem Altenpflegeheim	33
Abbildung 13: Hauswirtschaftliche Gesamtleitung	35
Abbildung 14: Gesplittete Leitung des Hauswirtschaftsbereiches	36
Abbildung 15: Fachliche Unterstellung von hauswirtschaftlichen Diensten in anderen Bereichen	37
Abbildung 16: Fehlen einer hauswirtschaftlichen Leitungskraft	38
Abbildung 17: Informationswege bei Fremdvergabe	39
Abbildung 18: Schnittstellenkatalog	43

## **TABELLENVERZEICHNIS**

Tabelle 1: Definition von HACCP	13
Tabelle 2: Vergleich der Grundsätze von HACCP mit denen der LMHV	14
Tabelle 3: Vor- und Nachteile unterschiedlicher Herangehensweisen im Qualitätszirkel	32
Tabelle 4: Ursachen für die Übernahme hauswirtschaftlicher Tätigkeiten durch das Pflegepersonal	34
Tabelle 5: Checkliste zum Hinterfragen der Schnittstellen zwischen Hauswirtschaft und Pflege	41

# 1 HACCP

## 1.1 HACCP und die neue Lebensmittelhygieneverordnung (LMHV)

Die Grundsätze von HACCP ähneln stark den Grundsätzen der Lebensmittelhygieneverordnung (LMHV). Der Gesetzgeber schreibt die Einhaltung von HACCP nicht vor. Nur die Grundsätze der LMHV sind aus Sicht des Gesetzgebers verbindlich. Aus diesem Grund wird zunächst kurz die LMHV besprochen.

### 1.1.1 Überblick über Ziele und Grundsätze der LMHV

Am 05.08.97 wurde die neue LMHV (Lebensmittelhygieneverordnung) als Umsetzung der Richtlinie 93/43/EWG veröffentlicht.

Ziel der LMHV ist es, einen europäischen einheitlichen hygienischen Standard zu erreichen und an die Eigenverantwortung in den Betrieben zu appellieren.

Nach der neuen LMHV gelten folgende Grundsätze:

1. Analyse der Gefahren in den Produktions- und Arbeitsabläufen beim Herstellen, Behandeln und Inverkehrbringen von Lebensmitteln
2. Identifizierung der Punkte in diesen Prozessen, an denen diese Gefahren auftreten können
3. Entscheidung, welche dieser Punkte die für die Lebensmittelsicherheit kritischen Punkte sind
4. Festlegung und Durchführung wirksamer Sicherungsmaßnahmen und deren Überwachung für diese kritischen Punkte
5. Überprüfen der Gefahrenanalyse, der kritischen Punkte und der Sicherungsmaßnahmen und deren Überwachung in regelmäßigen Abständen sowie bei jeder Änderung der Produktions- und Arbeitsabläufe beim Herstellen, Behandeln und Inverkehrbringen von Lebensmitteln.

### 1.1.2 Überblick über Ziele und Grundsätze von HACCP

Der Abkürzung HACCP leitet sich aus fünf englischen Worten ab, die folgende deutsche Bedeutung haben.

H	HAZARD	Gefährdung, Gefahr für die Gesundheit
A	ANALYSIS	Analyse, Untersuchung der Gefährdung
C	CRITICAL	Kritisch, entscheidend für die Beherrschung
C	CONTROL	Lenkung, Überwachung der Bedingungen
P	POINT	Punkt, Stelle im Verfahren

**Tabelle 1: Definition von HACCP**

HACCP ist demnach eine „Gefahrenanalyse kritischer Lenkungspunkte“.

HACCP beruht auf folgenden sieben Grundsätzen:

1. Beurteilung der Risiken, die mit dem Produkt während des ganzen Prozesses in Zusammenhang stehen
2. Festlegung kritischer Kontrollpunkte

3. Festlegung kritischer Grenzwerte
4. Festlegung von Verfahren zur Überwachung der kritischen Grenzwerte
5. Festlegung von Korrekturmaßnahmen, die eingeleitet werden, wenn es an einem kritischen Kontrollpunkt zu Abweichungen kommt
6. Aufstellung eines Systems zur effektiven Führung der Unterlagen (HACCP-Plan)
7. Festlegung von Verfahren zur Verifikation der korrekten Arbeitsweise des HACCP-Systems.

Diese Grundsätze werden im übernächsten Abschnitt ausführlich erläutert.

### 1.1.3 Vergleich der Grundsätze von HACCP mit denen der LMHV

Eine Gegenüberstellung der Grundsätze nach HACCP mit den Grundsätzen der LMHV macht sehr viele Gemeinsamkeiten deutlich.

Die Gegenüberstellung bezieht sich dabei ausschließlich auf die Methodik. Inhaltliche Fragen, die sich auf die Lebensmittelhygiene beziehen, bleiben an dieser Stelle unberücksichtigt.

Grundsätze der LMHV	Grundsätze von HACCP
Analyse der Gefahren in den Produktions- und Arbeitsabläufen beim Herstellen, Behandeln und Inverkehrbringen von Lebensmitteln	Beurteilung der Risiken, die mit dem Produkt während des ganzen Prozesses in Zusammenhang stehen
Identifizierung der Punkte in diesen Prozessen, an denen diese Gefahren auftreten können	Festlegung kritischer Kontrollpunkte
Entscheidung, welche dieser Punkte die für die Lebensmittelsicherheit kritischen Punkte sind	Festlegung kritischer Grenzwerte
Festlegung und Durchführung wirksamer Sicherungsmaßnahmen und deren Überwachung für diese kritischen Punkte	Festlegung von Verfahren zur Überwachung der kritischen Grenzwerte
-	Festlegung von Korrekturmaßnahmen, die eingeleitet werden, wenn es an einem kritischen Kontrollpunkt zu Abweichungen kommt
-	Aufstellung eines Systems zur effektiven Führung der Unterlagen (HACCP-Plan)
Überprüfen der Gefahrenanalyse, der kritischen Punkte und der Sicherungsmaßnahmen und deren Überwachung in regelmäßigen Abständen sowie bei jeder Änderung der Produktions- und Arbeitsabläufe beim Herstellen, Behandeln und Inverkehrbringen von Lebensmitteln	Festlegung von Verfahren zur Überprüfung der korrekten Arbeitsweise des HACCP-Systems

**Tabelle 2: Vergleich der Grundsätze von HACCP mit denen der LMHV**

Der wesentlichste Unterschied zwischen den Grundsätzen von LMHV und HACCP ist, dass die Grundsätze der LMHV keine Dokumentation (Führung von Unterlagen) vorschreiben. Es besteht jedoch nach § 41 LMHV die Verpflichtung, die durchgeführten Eigenkontrollmaßnahmen gegenüber der Überwachungsbehörde darlegen zu können. Dokumentation ist demnach dennoch notwendig. Durch die Dokumentation sichert sich ein Unternehmen hinsichtlich der Produkthaftung und der Erfüllung der Sorgfaltspflicht ab. Unter dem Gesichtspunkt der Produkthaftung kann Dokumentation im Einzelfall sehr sinnvoll sein. Beispielsweise kann eine Kundin behaupten, sie habe Bauchschmerzen durch ein verdorbenes Mittagessen. Die Mitarbeiterinnen der Küche haben aber dokumentiert, dass dieses Essen zum Zeitpunkt der Ausgabe in einem einwandfreien Zustand war. Weiterhin kann in diesem Fall durch eine gut geführte Dokumentation gegenüber der Kundin und den Behörden die Erfüllung der Sorgfaltspflicht nachgewiesen werden, d.h. dass die Zutaten an jedem „kritischen Punkt“ sachgemäß behandelt und verarbeitet worden sind.

Weiterhin wird die Durchführung einer angeordneten Maßnahme mit einer Dokumentation bestätigt, d.h. die Mitarbeiterin schreibt die Temperatur in der Kühlzelle auf. Mit ihrer Unterschrift bestätigt sie, dass sie diese Kontrolle durchgeführt hat. Somit ist sie entlastet. Sollte am nächsten Tag durch Ausfall des Kühlaggregates ein Schaden entstehen, kann der Mitarbeiterin keine Nachlässigkeit vorgeworfen werden, da sie ja am Vortag die Temperatur kontrolliert hat.

## **1.2 Grundsätze von HACCP in der Praxis**

Im Folgenden werden die sieben Grundsätze von HACCP schrittweise besprochen.

### **1.2.1 Beurteilung von Risiken und Festlegung von Kontrollpunkten**

Welche Risiken für die Gesundheit gibt es und woher kommen diese?

Im Wesentlichen kann in drei Gefahrenquellen unterschieden werden:

- ☞ biologische Gefahrenquellen (z.B. Parasiten, Bakterien, Viren, Pilze, Ungeziefer)
- ☞ chemische Gefahrenquellen (z.B. Kontaminanten wie Schwermetalle, Desinfektionsmittelrückstände oder natürliche Giftstoffe)
- ☞ physikalische Gefahrenquellen (z.B. Splitter, Draht, Zigarettenreste).

(Röll 1998, B1.7 S. 2)

Wenn von HACCP gesprochen wird, werden in der Regel nur hygienische Risiken betrachtet. HACCP ist aber eine Methode zur „Gefahrenanalyse an kritischen Lenkungspunkten“ (vgl. Gliederungspunkt 1.1.2). Aus dieser Definition geht nicht hervor, dass HACCP sich ausschließlich mit Hygiene bzw. mit Gefahren für die Gesundheit beschäftigt. Ist HACCP als Methode in einem Unternehmen bekannt, so ist es leicht möglich, HACCP auch auf andere Risiken zu beziehen. Im Folgenden wird HACCP als Methode betrachtet, die sich auf hygienische Risiken, aber auch auf weitere Risiken beziehen kann. Der Bezug zur LMHV ist dann nicht mehr gegeben.

Welche Risiken gibt es neben dem hygienischen Risiko noch in einer Großküche?  
Welche Risiken gibt es in der Reinigung, welche in der Wäschepflege? Eine Übersicht über mögliche Risiken, die die Qualität im hauswirtschaftlichen Bereich beeinträchtigen, zeigt Abbildung 1.

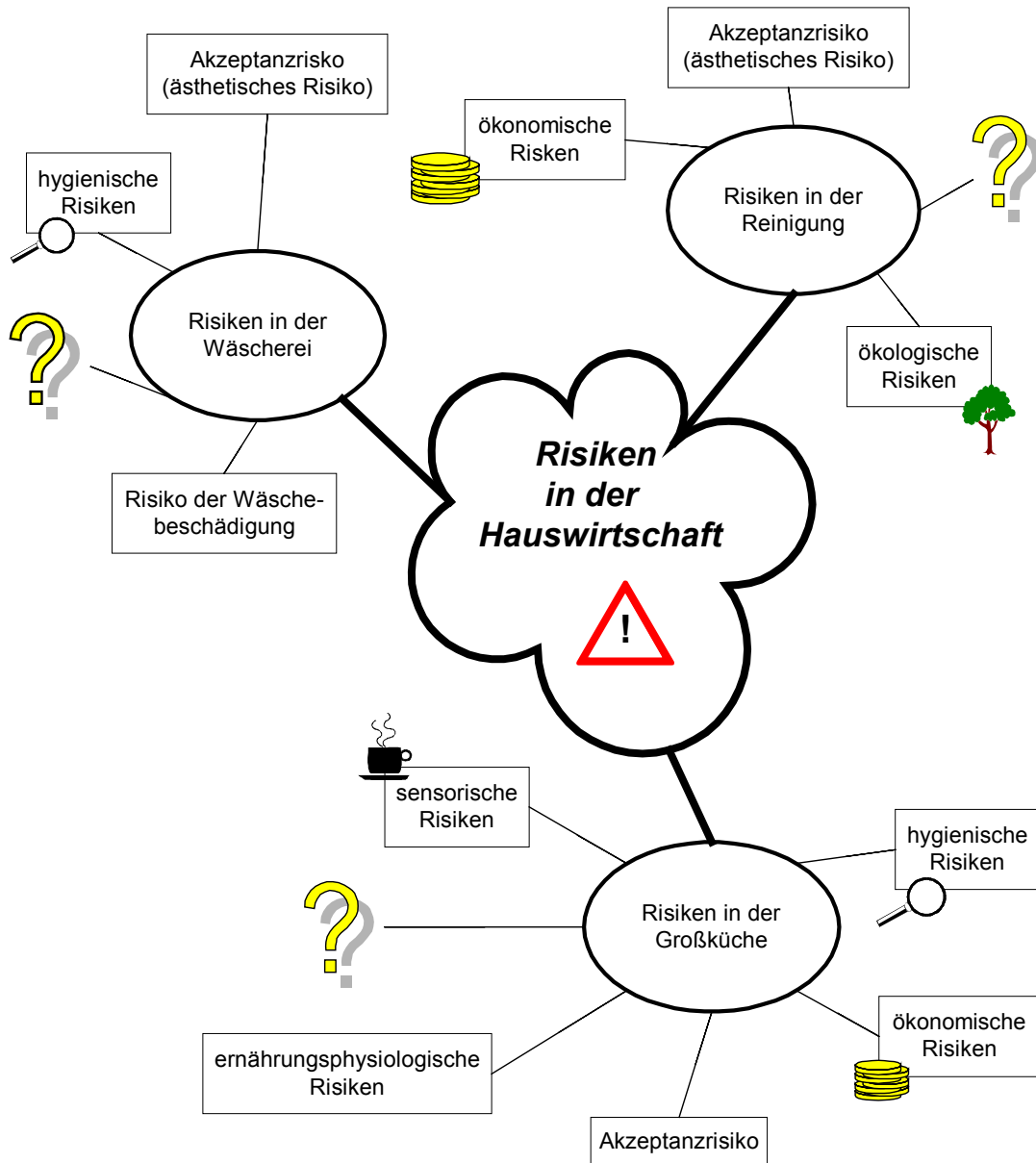
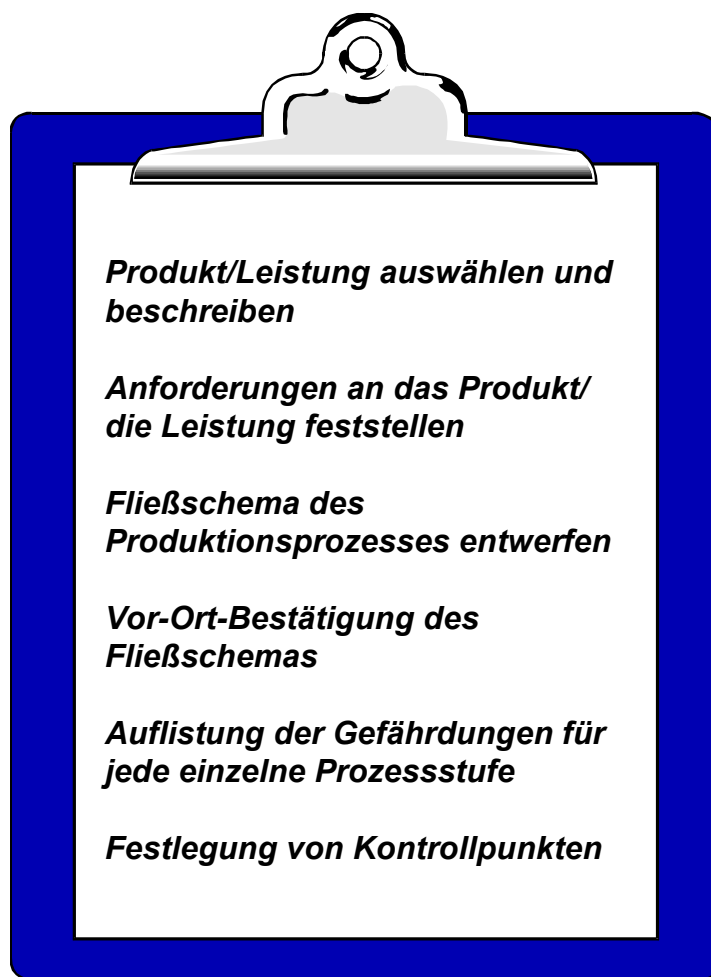


Abbildung 1: Risiken in der Hauswirtschaft



Um die Risiken zu beurteilen, ist eine schrittweise Vorgehensweise anzuraten:



**Abbildung 2: Schritte zur Beurteilung der Risiken**  
(Sinell/Meyer 1996, S. 10)

Zunächst sollte ein HACCP-Team zusammengestellt werden. Dabei sollte insbesondere darauf geachtet werden, dass ein multidisziplinäres Team mit entsprechenden Kenntnissen und mit Sachverständnis zusammengestellt wird.

Diese in Abbildung 2 aufgeführten Schritte sollen nun näher erläutert werden: Zu Beginn wird ein Produkt oder eine Leistung für die Risikoanalyse ausgewählt. Dabei können mehrere Produkte zu Produktgruppen zusammengefasst werden (z.B. Salate aus frischem Obst und Gemüse). Im Verpflegungsbereich handelt es sich in der Regel um Produkte (verzehrfertige Speisen). In den Bereichen Wäschepflege und Reinigung geht es eher um Prozesse (Bügeln, Waschen, Feuchtwischen). Wird beispielsweise das Mangeln analysiert, wird zunächst der Prozess Mangeln insgesamt betrachtet, erst später erfolgt eine Differenzierung nach verschiedenen Wäschearten (z.B. Mangeln von Bettwäsche, Mangeln von Geschirrtüchern). Ist das Produkt/die Leistung ausgewählt, wird es/sie beschrieben. Dabei sollten folgende Fragen beantwortet werden:

- ☞ Woraus besteht das Produkt? (Zutatenliste - nur im Verpflegungsbereich)
- ☞ Welche Arbeitsmittel und Arbeitsgegenstände werden zur Herstellung benötigt?

Um dem Qualitätsanspruch gerecht zu werden, werden in einem nächsten Schritt die Anforderungen an das Produkt oder die Leistung festgestellt, denn Qualität ist, wenn die Merkmale des Produktes bzw. der Leistung den Anforderungen der Kundinnen und Kunden entsprechen. Insbesondere sollte auf zwei Fragen eine Antwort gefunden werden:

- ☞ Wer sind die Kundinnen und Kunden?
- ☞ Welche Anforderungen haben die Kundinnen und Kunden an das Produkt?

Jedes Mitglied im Team glaubt, den Prozess zu kennen. Aber oft sprechen nicht alle Beteiligten die gleiche Sprache.

Ist eine Mitarbeiterin ständig an dem Prozess beteiligt, sind die Tätigkeiten in Fleisch und Blut übergegangen. Es fällt ihr dadurch schwer, sich jeden einzelnen Handgriff ins Bewusstsein zu rufen.

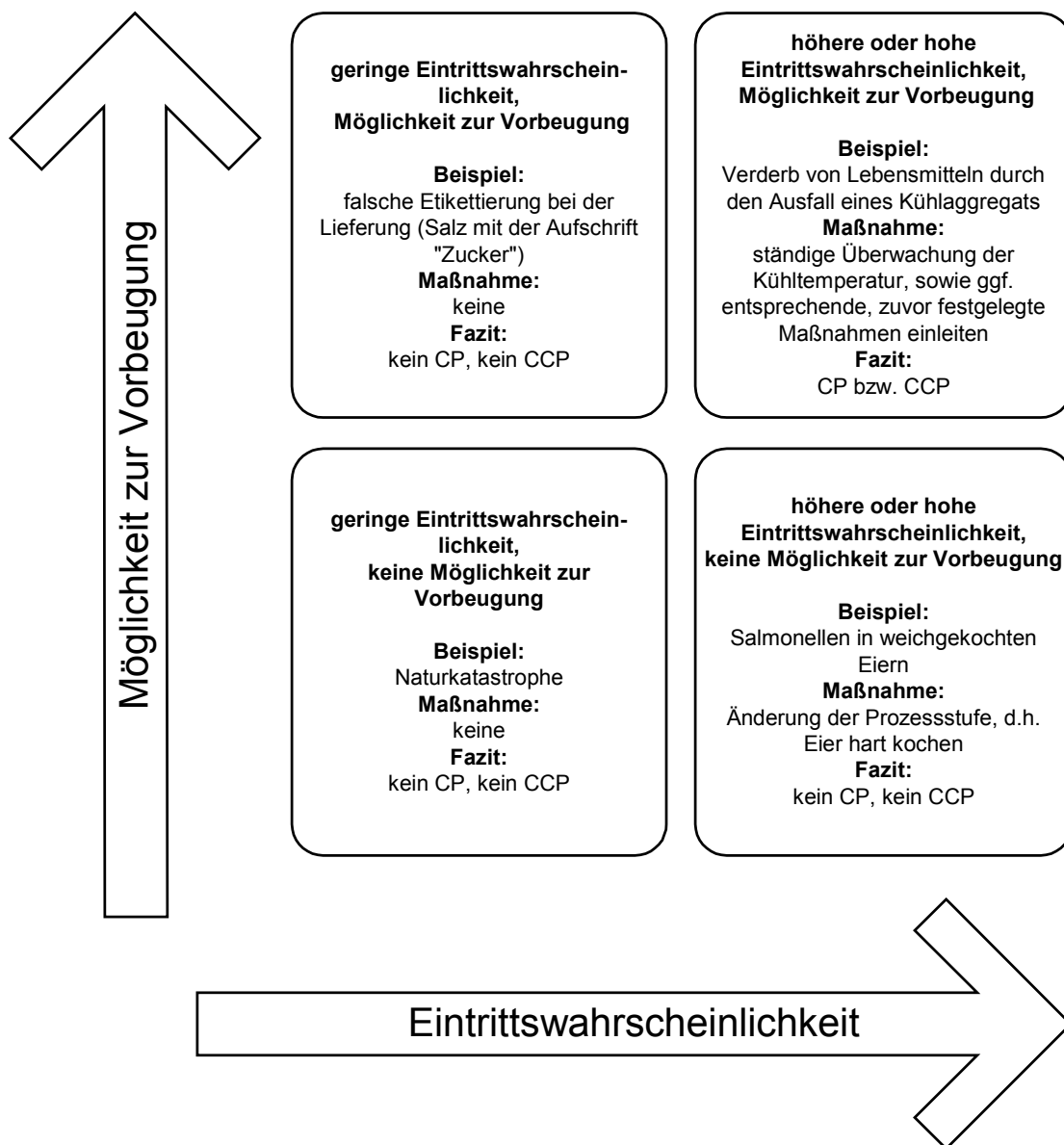
Mitglieder im Team, die nicht täglich in den Prozess involviert sind, haben zum Teil nicht die der Praxis entsprechenden Vorstellungen von den Vorgängen.

Dass alle am Team beteiligten Personen die gleiche und vor allem eine richtige Vorstellung von den Abläufen und Vorgängen haben, kann durch ein Fließschema erreicht werden. In einem Fließschema werden alle Stufen des Leistungserstellungsprozesses erfasst. Auch hier können Schemen mit ähnlichen Abläufen zusammengefasst werden.

Das Schema sollte mit dem Produktionsablauf in der Praxis verglichen werden. An dieser Stelle sollten auch die Mitarbeiterinnen einbezogen werden, die nicht im HACCP-Team mitarbeiten, aber am Produktionsprozess beteiligt sind.

Anhand des Fließschemas lassen sich mögliche Risiken oder Gefahren erkennen. Die Gefährdungen werden für jede einzelne Prozessstufe aufgelistet. Gleichzeitig werden Vorbeugemaßnahmen für jede Gefährdung erwogen und Kontrollpunkte festgelegt. Gefahren, gegen die sich die Einrichtung nicht schützen kann, oder/und Gefahren, deren Eintrittswahrscheinlichkeit äußerst gering ist, sollten vernachlässigt werden. Aus der folgenden Abbildung geht hervor, welche Gefahren für die weitere Schritte des HACCP relevant sind.

(Sinell/Meyer 1996, S. 8 f.)



**Abbildung 3: Gefahren im Hinblick auf deren Eintrittswahrscheinlichkeit und deren Möglichkeit zur Vorbeugung**

### 1.2.2 Festlegung kritischer Kontrollpunkte (CCPs)

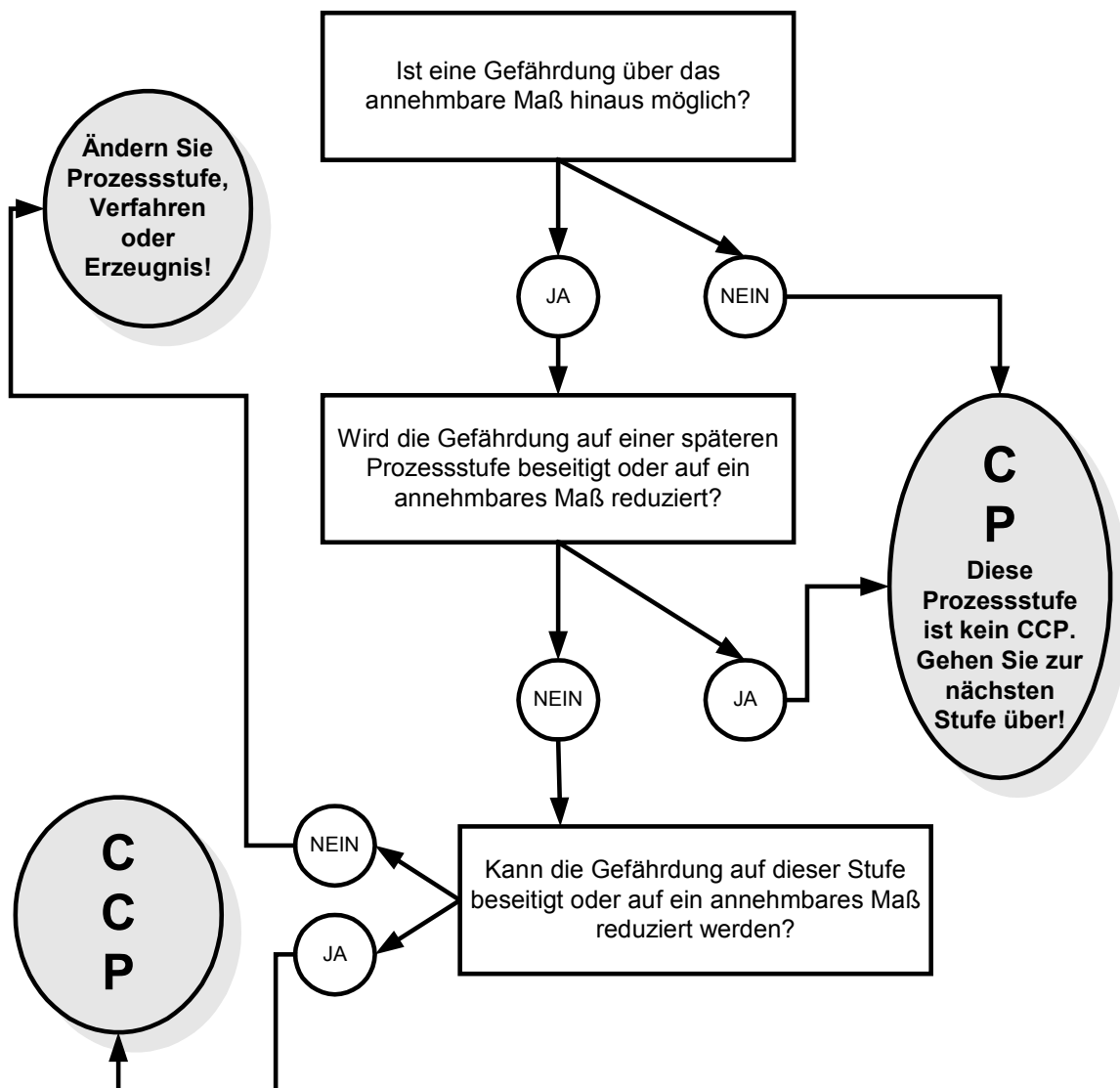
Die bereits festgelegten Kontrollpunkte werden dahingehend überprüft, ob es sich um kritische Kontrollpunkte handelt. Ein kritischer Kontrollpunkt ist ein Punkt, an dem der Verlust der Kontrolle ein nicht akzeptables Risiko verursachen kann.

Kritische Kontrollpunkte sollten folgende Eigenschaften aufweisen:

- ☞ Sie müssen sich auf eine zuvor festgelegte Gefahr beziehen.
- ☞ Durch die Beherrschung der Gefahr soll das Risiko ausgeschaltet oder minimiert werden.
- ☞ Kritische Kontrollpunkte müssen dort eingerichtet werden, wo auch kontrolliert werden kann.

Die Entscheidung, ob ein Punkt auch ein kritischer Kontrollpunkt ist, kann mit Hilfe des folgenden Entscheidungsbaumes erleichtert werden.

## **Entscheidungsbaum zum Festlegen von CCPs**



**Abbildung 4: Entscheidungsbaum zum Festlegen von CCPs**  
(nach Sinell/Meyer 1996, S. 11)

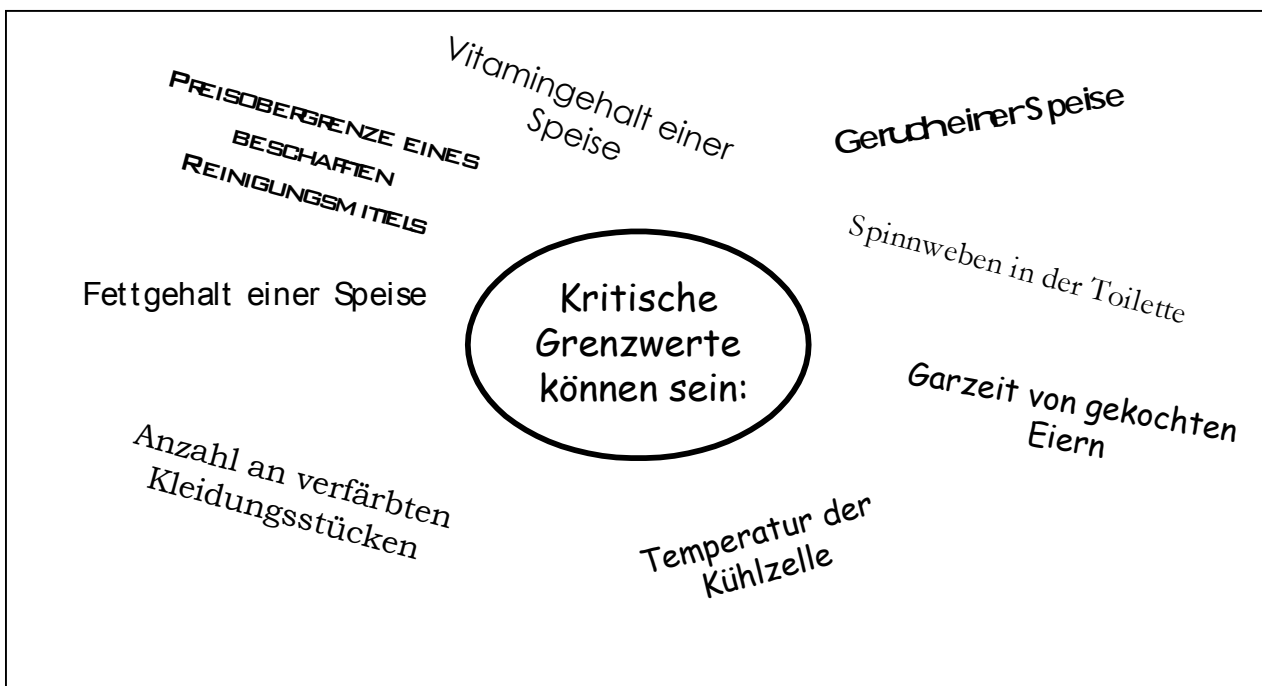
Beim Festlegen der CCPs kommt es auf die richtige Anzahl an. Es sollten nicht zu wenig oder gar falsche CCPs festgelegt werden. In diesem Fall bleibt das Risiko bestehen. Andererseits sollten es nicht zu viele CCPs sein. Dadurch könnte es zu erheblichem Mehraufwand und zur Unübersichtlichkeit kommen. Durch eine zu große Anzahl an CCPs können die Mitarbeiterinnen überfordert werden. Kontrollen werden dann oberflächlich durchgeführt. Aus diesem Grund gilt der Grundsatz:

**SO VIEL CCPs WIE NÖTIG, SO WENIG WIE MÖGLICH!**

(Sinell/Meyer 1996, S. 9 ff.)

### 1.2.3 Festlegung kritischer Grenzwerte

Ein kritischer Grenzwert ist definiert als eine oder mehrere vorgegebene/-n Toleranz/-en, die eingehalten werden müssen, um sicherzustellen, dass eine Gefahr (ein Risiko) durch einen kritischen Kontrollpunkt effektiv kontrolliert wird.



**Abbildung 5: Beispiele für kritische Grenzwerte**

Kritische Grenzwerte können, sofern vorhanden, gesetzlich festgesetzte Anforderungen, Empfehlungen (z.B. die Empfehlungen der DGE) und andere Maßgaben sein. Welche Gesetze oder Maßgaben eingehalten bzw. berücksichtigt werden müssen, hängt von der Art des Risikos (hygienisches, ökonomisches etc.) ab. Neben den kritischen Grenzwerten können zusätzlich Richtwerte definiert werden. Richtwerte sind als „ACHTUNG“ zu verstehen. Sind die Richtwerte über- oder unterschritten, sollte die Fehlersuche beginnen und entsprechende

Korrekturmaßnahmen sollten eingeleitet werden. Sofern das Festlegen von Richtwerten als sinnvoll erachtet wird, sollte auch hier der Grundsatz beachtet werden: nicht zu viel und nicht zu wenig.

Kritische Grenzwerte bzw. Richtwerte könnten in der Praxis wie folgt definiert werden.

Bei der Kühlung von Lebensmitteln ist eine Kühltemperatur von 2 - 4°C vorgeschrieben. Als Richtwert wird 3°C festgelegt, der Grenzwert beträgt 4°C. Aus den regelmäßig geführten Protokollen geht hervor, dass die Temperatur immer bei 2°C liegt. Liegt die Temperatur bei 3,5°C, ist dies zwar noch nicht bedenklich, aber dennoch als „Achtung“ zu verstehen. Liegt die gemessene Temperatur bei 5°C, ist der kritische Grenzwert überschritten und es besteht Handlungsbedarf.

#### **1.2.4 Überwachung kritischer Grenzwerte**

Die Überwachung ist eine planmäßige Messung oder Beobachtung eines CCPs hinsichtlich seiner Grenzwerte.

Das Überwachungsverfahren sollte so gewählt werden, dass Ergebnisse schnell vorliegen, d.h. eine zeitaufwendige Analyse ist nicht geeignet. Welches Verfahren angewendet wird, ist stark von der Art des Risikos abhängig.

Das Messergebnis ist an der frühestmöglichen Prozessstufe einzuholen. Es muss registriert und ausgewertet werden, denn je früher ein negatives Messergebnis bekannt wird, desto schneller können Korrekturmaßnahmen eingeleitet werden.

Die Überwachung ist deshalb so wichtig, weil ein kritischer Kontrollpunkt ohne Überwachung keinen Sinn macht.

(Sinell/Meyer 1996, S. 12)

#### **1.2.5 Korrekturmaßnahmen bei Abweichungen von kritischen Grenzwerten**

Korrekturmaßnahmen sollten im Vorfeld schriftlich festgelegt werden. Nur so ist es möglich, im Falle der Überschreitung eines kritischen Grenzwertes schnell zu handeln und das Richtige zu tun. Eine Gefahr oder ein Risiko völlig auszuschalten, ist in den meisten Fällen nicht möglich. Ziel ist es, die Gefahr/das Risiko zu minimieren.

Die Entscheidungskompetenzen sind so zu gestalten, dass entsprechende Personen (Küchenleiterin oder andere Mitarbeiterinnen) bei Grenzwertüberschreitungen handlungsbefugt sind.

Sind neben den Grenzwerten auch Richtwerte definiert, müssen zu den Korrekturmaßnahmen bei Grenzwertüberschreitungen zusätzlich Korrekturmaßnahmen bei Richtwertüberschreitungen festgelegt werden.

Die ersten vier Grundsätze nach HACCP werden unter Berücksichtigung verschiedener Risiken in **Aufgabe 3/1 (Begleitheft zur Übung)** beispielhaft besprochen.

### **1.2.6 Dokumentation**

Wie bereits in Punkt 1.1.3 erwähnt, ist die Dokumentation zwar nicht gesetzlich gefordert, aber dennoch unumgänglich.

Was sollte dokumentiert werden? Zu allen Grundsätzen des HACCP sind prinzipiell Aufzeichnungen (Dokumentationen) möglich. Anzuraten ist, nur die wichtigen und grundlegenden Regelungen aufzuschreiben. Diese Dokumente können in einem HACCP-Handbuch zusammengefasst werden. Beispiele zur Gliederung des Handbuchs zeigen die Abbildungen 5 und 6. Das Handbuch sollte so aufgebaut sein, dass betriebsbedingte Änderungen (z.B. im Produktionsablauf) sofort in das Handbuch aufgenommen werden können. Es empfiehlt sich demnach eine Loseblattsammlung, bei der jeder Gliederungspunkt auf einer neuen Seite beginnt. Damit wird gewährleistet, dass das HACCP-System jederzeit an neue Bedingungen angepasst werden kann.

(Sinell/Meyer 1996, S. 13 f.)

# **HACCP – Handbuch für den Verpflegungsbereich**

## **1. Pläne**

- 1.1 Hygieneplan (Wer? Wann? Was? Wo? Wie?...)
- 1.2 Prüfplan (Wer? Wann? Was? Wo? Wie?...)
- 1.3 Schulungsplan (Wer? Wen? Worüber? Wie?...)

## **2. Allgemeine Anforderungen**

- 2.1 Hygienische Anforderungen
- 2.2 Sensorische Anforderungen
- 2.3 Ernährungsphysiologische Anforderungen
- 2.4 Ökonomische Anforderungen
- 2.5 ...

## **3. Produktbeschreibungen und spezielle Anforderungen**

- 3.1 Für Salate aus frischen Zutaten
- 3.2 Für Salate aus gegarten Zutaten
- 3.3 ...

## **4. Fließschemen und kritische Kontrollpunkte**

- 4.1 Für die Zubereitung von Salaten aus frischen Zutaten
- 4.2 Für die Zubereitung von Salaten aus gegarten Zutaten
- 4.3 ...

## **5. Verfahrensanweisungen für den Umgang mit kritischen Kontrollpunkten**

- 5.1 Kritische Grenzwerte und deren Überprüfung
  - 5.1.1 Für Salate aus frischen Zutaten
    - 5.1.1.1 *Hygienische Kontrollpunkte*
    - 5.1.1.2 *Sensorische Kontrollpunkte*
    - 5.1.1.3 ...
  - 5.1.2 Für Salate aus gegarten Zutaten
    - 5.1.2.1 *Hygienische Kontrollpunkte*
    - 5.1.2.2 *Sensorische Kontrollpunkte*
    - 5.1.2.3 ...
  - 5.1.3 ...
- 5.2 Korrekturmaßnahmen bei Abweichungen von den kritischen Grenzwerten
  - 5.2.1 Für Salate aus frischen Zutaten
    - 5.2.1.1 *Hygienische Kontrollpunkte*
    - 5.2.1.2 *Sensorische Kontrollpunkte*
    - 5.2.1.3 ...
  - 5.2.2 Für Salate aus gegarten Zutaten
    - 5.2.2.1 *Hygienische Kontrollpunkte*
    - 5.2.2.2 *Sensorische Kontrollpunkte*
    - 5.2.2.3 ...
  - 5.2.3 ...

## **6. Verfahrensanweisung zur Überprüfung von HACCP**

## **7. Datenblätter (Kontrollblätter) als Vorlagen**

**Abbildung 6: Inhaltsverzeichnis des HACCP–Handbuches – gegliedert nach den Grundsätzen von HACCP**



# **HACCP – Handbuch für den Verpflegungsbereich**

## **1. Pläne**

- 1.1 Hygieneplan (Wer? Wann? Was? Wo? Wie?...)
- 1.2 Prüfplan (Wer? Wann? Was? Wo? Wie?...)
- 1.3 Schulungsplan (Wer? Wen? Worüber? Wie?...)
- 1.4 ...

## **2. Allgemeine Anforderungen**

- 2.1 Hygienische Anforderungen
- 2.2 Sensorische Anforderungen
- 2.3 Ernährungsphysiologische Anforderungen
- 2.4 Ökonomische Anforderungen
- 2.5 ...

## **3. Gefahrenanalysen**

- 3.1 Für die Zubereitung von Salaten aus frischen Zutaten
  - 3.1.1 Spezielle Anforderungen
    - 3.1.1.1 *Hygienische Anforderungen*
    - 3.1.1.2 *Sensorische Anforderungen*
    - 3.1.1.3 ...
  - 3.1.2 Produktbeschreibung
  - 3.1.3 Fließschema und kritische Kontrollpunkte
  - 3.1.4 Verfahren zum Umgang mit den kritischen Kontrollpunkten
    - 3.1.4.1 *Kritische Grenzwerte und deren Überprüfung (hygienische Kontrollpunkte, sensorische Kontrollpunkte...)*
    - 3.1.4.2 *Korrekturmaßnahmen bei Abweichungen von den kritischen Grenzwerten (hygienische Kontrollpunkte, sensorische Kontrollpunkte...)*
- 3.2 Für die Zubereitung von Salaten aus gefügten Zutaten
  - 3.2.1 Spezielle Anforderungen
    - 3.2.1.1 *Hygienische Anforderungen*
    - 3.2.1.2 *Sensorische Anforderungen*
    - 3.2.1.3 ...
  - 3.2.2 Produktbeschreibung
  - 3.2.3 Fließschema und kritische Kontrollpunkte
  - 3.2.4 Verfahren zum Umgang mit den kritischen Kontrollpunkten
    - 3.2.4.1 *Kritische Grenzwerte und deren Überprüfung (hygienische Kontrollpunkte, sensorische Kontrollpunkte...)*
    - 3.2.4.2 *Korrekturmaßnahmen bei Abweichungen von den kritischen Grenzwerten (hygienische Kontrollpunkte, sensorische Kontrollpunkte...)*
- 3.3 ...

## **4 Verfahrensanweisung zur Überprüfung von HACCP**

## **5 Datenblätter (Kontrollblätter) als Vorlagen**

**Abbildung 7: Inhaltsverzeichnis des HACCP-Handbuches – gegliedert nach Leistungen oder Produkten**

Die einzelnen Mitarbeiterinnen sollten nicht mit allen Dokumenten konfrontiert werden. Einzelne für den jeweiligen Arbeitsplatz wichtige Dokumente sollten am Arbeitsplatz leicht zugänglich aufbewahrt werden. Daten- und Kontrollblätter sollten nur als Vorlagen in das Handbuch aufgenommen werden. Die von den Mitarbeiterinnen auszufüllenden Kontrollblätter sollten am Arbeitsplatz vorliegen. Zum Beispiel sollte das Kontrollblatt zur Überprüfung der Temperatur in der Kühlzelle an der Tür der Kühlzelle angebracht sein.

Allen Mitarbeiterinnen sollte bekannt sein, wo die vollständige Version des Handbuchs zu finden ist. Den Mitarbeiterinnen kann in Form von Schulung der Gesamtzusammenhang von HACCP vermittelt werden.

### **1.2.7 Verfahren zur Überprüfung des HACCP-Systems**

In diesem Grundsatz geht es um die Sicherstellung einer einwandfreien Funktion des HACCP-Systems.

HACCP kann bei laufender Produktion überprüft werden durch:

- ☞ Überprüfung der Pläne hinsichtlich Einhaltung und Aktualität,
- ☞ Überprüfung der kritischen Kontrollpunkte hinsichtlich Einhaltung und Aktualität,
- ☞ Überprüfung der kritischen Grenzwerte hinsichtlich Einhaltung und Aktualität,
- ☞ Überprüfung der Verfahren bei Abweichungen von den kritischen Grenzwerten hinsichtlich Einhaltung und Aktualität und
- ☞ Überprüfung der Dokumente hinsichtlich Einhaltung und Aktualität.

Derartige Kontrollen und Prüfungen sollten nur dann durchgeführt werden, wenn es zweckmäßig erscheint, d.h.,

- ☞ wenn Probleme auftreten,
- ☞ wenn neue Risiken bekannt werden,
- ☞ wenn betriebliche Abläufe umorganisiert werden,
- ☞ wenn Projekte abgeschlossen sind.

Außerdem ist eine Überprüfung des HACCP-Systems in jährlichen oder zweijährigen Abständen zu empfehlen, um die Aktualität zu gewährleisten.

## 2 Qualitätszirkel

### 2.1 Aufbau von Qualitätszirkeln und Qualitätszirkelsystemen

In vielen Einrichtungen gibt es schon Qualitätszirkel, ohne dass diese Art, miteinander zu arbeiten schon als Qualitätszirkel bezeichnet wird. Andererseits sind nicht alle Sitzungen, in denen ausgewählte Personen miteinander über Qualität sprechen, schon Qualitätszirkel.

Unter Qualitätszirkel versteht man in regelmäßigen Abständen stattfindende Treffen (nach Möglichkeit während der Arbeitszeit), in denen Themen, die die Qualität betreffen, besprochen werden. Die Arbeitsgruppe besteht aus einer festen Anzahl von Mitarbeiterinnen (max. 10 Personen). Die beteiligten Mitarbeiterinnen können aus einem oder mehreren Arbeitsbereichen, sollten aber aus einer Hierarchieebene kommen (gleicher Erfahrungsbereich). Die Zusammenkunft ist freiwillig. Zwang tut dem Zweck nicht gut. Es werden definierte Probleme ohne autoritäre Themenvorgabe besprochen, Lösungsvorschläge erarbeitet und die Umsetzbarkeit der Lösungsvorschläge praxisnah unter Berücksichtigung der Gegebenheiten vor Ort diskutiert. Die Umsetzung der Lösungsansätze wird kontrolliert.

In einer großen Einrichtung können mehrere Qualitätszirkel nebeneinander bestehen. Diese werden in einem Qualitätszirkelsystem zusammengefasst (vgl. Abbildung 8).

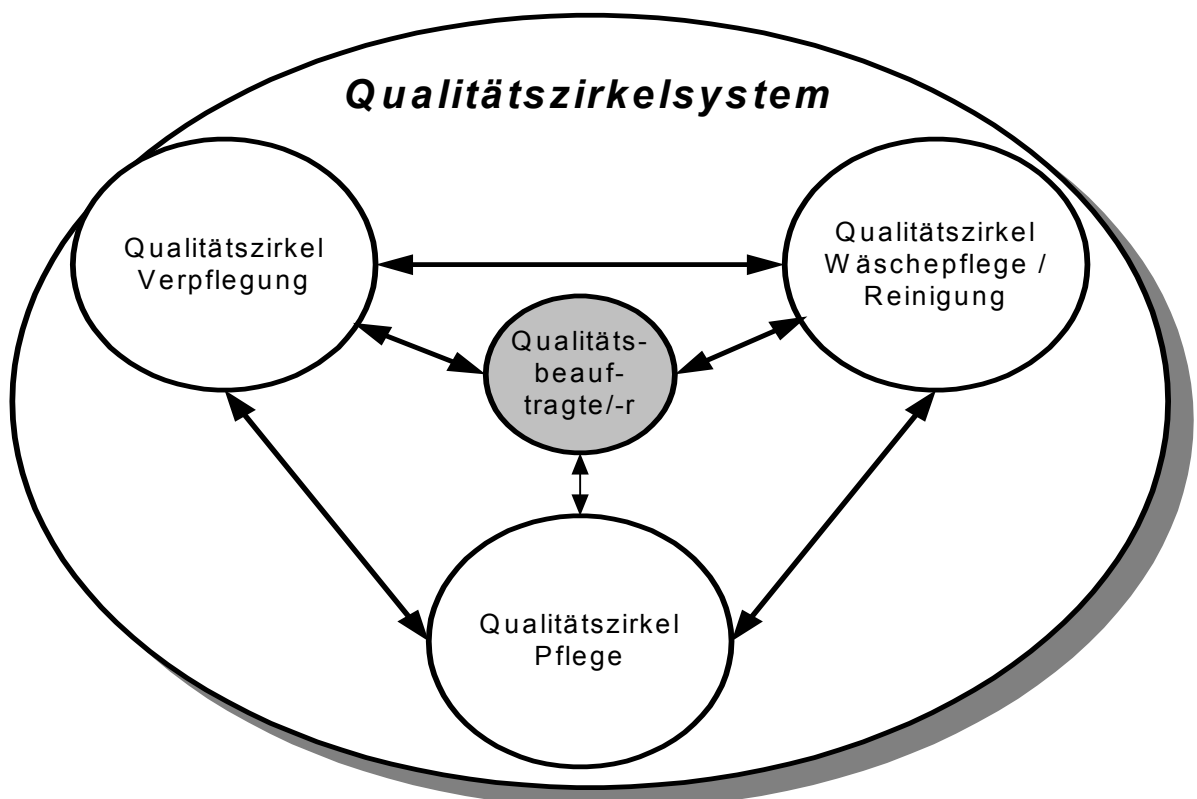


Abbildung 8: Aufbau eines Qualitätszirkelsystems

Der/die Qualitätsbeauftragte ist das Bindeglied zwischen den Qualitätszirkeln. Dadurch wird verhindert, dass jeder Qualitätszirkel isoliert arbeitet. Durch den/die Qualitätsbeauftragte/-n wird vielmehr die Zusammenarbeit aller Bereiche gefördert. Es kann ein besseres Verständnis zwischen den Bereichen erreicht werden (z.B. zwischen Pflege und Hauswirtschaft). Dem/der Qualitätsbeauftragten obliegt die Betreuung mehrerer Qualitätszirkel. Seine/ihre Aufgaben sind organisatorischer Art. Jeder Qualitätszirkel wird von einem Moderator oder einer Moderatorin geleitet. Der Moderator oder die Moderatorin kann extern oder intern sein. Er/sie sollte über Methodenkompetenz verfügen. Fachkompetenz ist weniger wichtig. Externe Moderatoren oder Moderatorinnen haben bei kontroversen Diskussionen den Vorteil der Neutralität und sind daher eher von allen Mitgliedern anerkannt. Der Moderator oder die Moderatorin spielt eher eine „Vermittlerrolle“, da er/sie nicht unmittelbar betroffen ist. Er/sie kann weiterhin bei der Themenwahl behilflich sein. Der Moderator oder die Moderatorin wird von dem oder der Qualitätsbeauftragten ausgewählt. In einem Qualitätszirkel erzielte Ergebnisse werden protokolliert. Die Mitglieder des Qualitätszirkels entscheiden dabei selbst, welche Aussagen nach außen präsentiert werden.

## 2.2 Ziele eines Qualitätszirkels

Zum einen wirkt sich die Arbeit in einem Qualitätszirkel auf die drei Qualitätsdimensionen (Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität) aus. Zum anderen beeinflusst sie die Personalentwicklung. Wichtige Auswirkungen der Arbeit in einem Qualitätszirkel zeigt die folgende Abbildung.

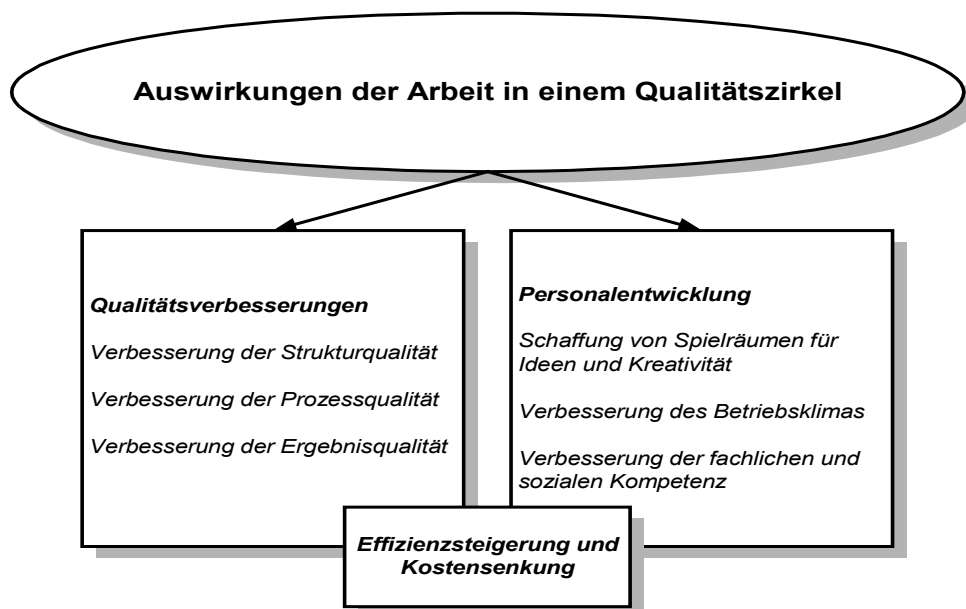


Abbildung 9: Auswirkungen der Arbeit in einem Qualitätszirkel

### 2.3 Praktische Empfehlungen zur Arbeit in einem Qualitätszirkel

In Abbildung 10 ist zusammenfassend dargestellt, wie bei der Einführung von Qualitätszirkeln schrittweise vorzugehen ist, wie die Arbeit in den Zirkeln gestaltet werden kann und was zu tun ist, um Fehler zu vermeiden.

(Bader 1998, S. 73 ff.)



**Abbildung 10: Wegweiser zum Qualitätszirkel**

### 3 Regelkreis

(modifiziert nach Schlüter 1999)<sup>1</sup>

#### 3.1 Der Regelkreis im Überblick

Mit dem Qualitätszirkel ist ein organisatorischer Rahmen zur Kommunikation über Themen, die die Qualität der Leistungen betreffen, geschaffen. Den Mitgliedern eines Qualitätszirkels bleibt es weitestgehend selbst überlassen, wie sie bei der Arbeit in den Qualitätszirkeln vorgehen. Eine Möglichkeit dessen, was innerhalb der organisatorischen Hülle – dem Qualitätszirkel geschieht, wie es zur Lösung eines qualitätsrelevanten Problems kommt, zeigt der Regelkreis (vgl. Abbildung 11). Die sieben Schritte werden nacheinander bearbeitet. Ist der letzte Schritt abgeschlossen, kann sofort nach gleichem Schema ein neues Thema bearbeitet werden.

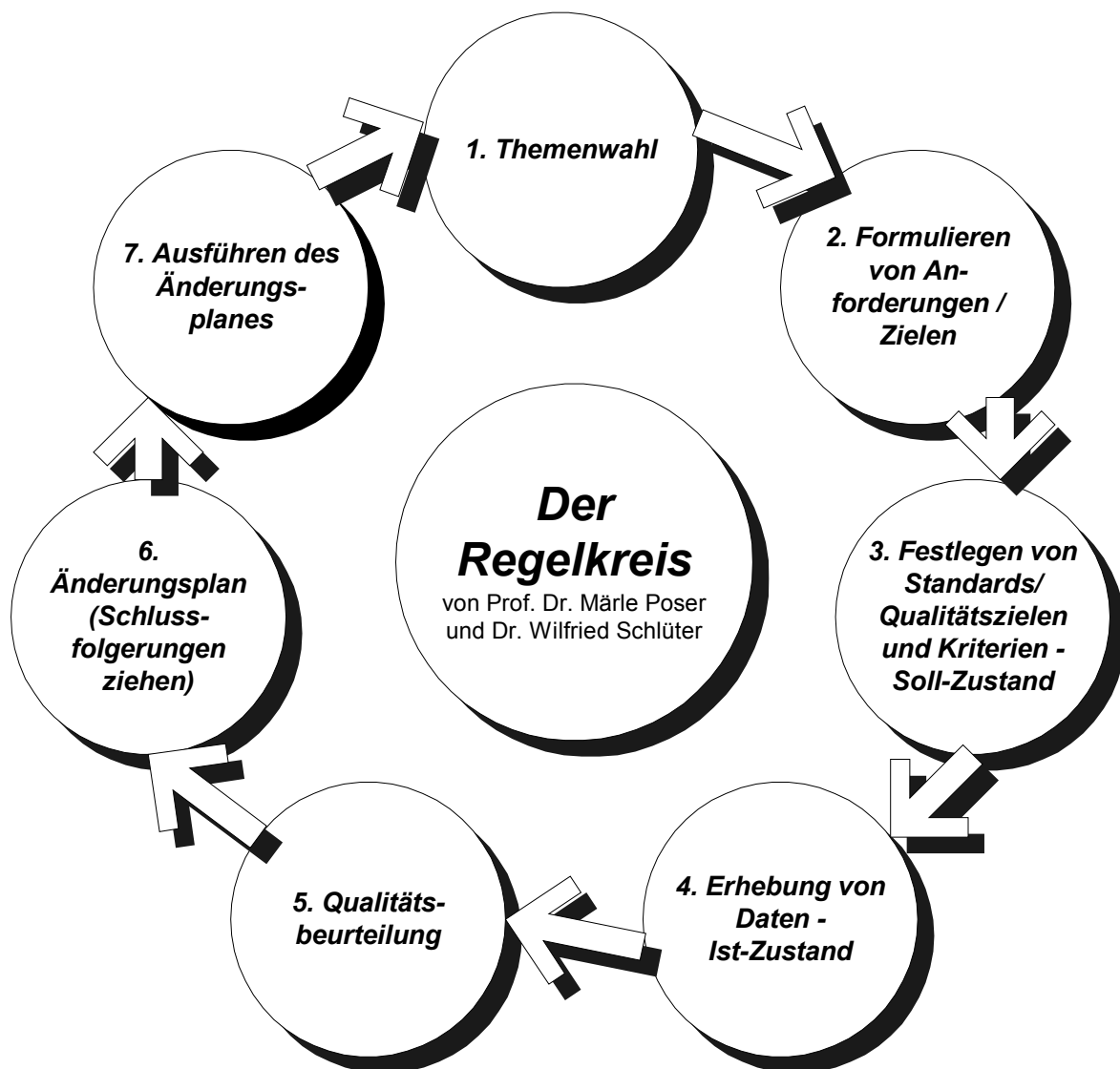


Abbildung 11: Schritte des Regelkreises

<sup>1</sup> Vortrag zur Thematik Regelkreis im Rahmen der Testschulung zum vorliegenden Band an 03.05.1999 an der Hochschule Anhalt (FH) in Bernburg

### 3.2 Schritte des Regelkreises

Im Folgenden werden die einzelnen Schritte des Regelkreises beschrieben.

In der **Themenwahl** werden zunächst, z.B. in Form von Brainstorming, Themen vorgeschlagen und gesammelt. Anschließend stimmt die Gruppe ab, welches der Themen unter Berücksichtigung insbesondere der Dringlichkeit bearbeitet wird.

Ist ein Thema festgelegt, kommt es zur **Formulierung von Anforderungen und Zielen** entsprechend des Themas. Es werden zunächst die Anforderungen und Ziele der Bewohnerinnen und Bewohner bestimmt. Was erwarten z.B. die Bewohnerinnen und Bewohner von der Neugestaltung des Speisesaals? Die Anforderungen und Ziele der Mitarbeiterinnen werden ebenfalls erfasst. Was erwarten die Mitarbeiterinnen von der Neugestaltung des Speisesaals? Nach dem gleichen Schema wird auch die Heimleitung befragt.

Damit ist der Soll-Zustand aus drei verschiedenen Sichtweisen beschrieben. Die Standpunkte der einzelnen befragten Gruppen werden erfahrungsgemäß sehr unterschiedlich sein. Es müssen Kompromisse gefunden werden.

Mit der **Festlegung von Standards und Kriterien** wird der Soll-Zustand bestimmt. Dabei werden die Qualitätsdimensionen Strukturqualität (Rahmenbedingungen), Prozessqualität (Durchführung) und Ergebnisqualität (Endqualität) (vgl. Curriculum zum Modul 1 Punkt 1.1.2) betrachtet.

Im nächsten Schritt **werden die Daten des Ist-Zustandes erhoben**. Es wird also z.B. beschrieben, in welchem Zustand sich der Speisesaal befindet. Der Ist-Zustand wird beschrieben. Die Erhebung der Ist-Daten kann, je nach Thema durch

- ☞ freie Beobachtung,
- ☞ mündliche Befragung,
- ☞ schriftliche Befragung oder/und
- ☞ Auswertung von Berichten oder anderen Dokumentationen geschehen.

Die zeitliche Reihenfolge, wann der Ist-Zustand und wann der Soll-Zustand ermittelt wird, kann unterschiedlich sein. Der Regelkreis sieht vor, erst den Soll-Zustand und dann den Ist-Zustand zu beschreiben. In dem Regelkreis werden dabei stärker die Wunschvorstellungen erfasst und einbezogen, auch wenn diese nicht umsetzbar sind. Um dies so zu realisieren, ist es erforderlich, sich zunächst von den Gegebenheiten vor Ort zu lösen. Eine Gefahr ist dabei darin zu sehen, dass schon zum nächsten Schritt übergegangen wird, indem Wünsche, die nicht praktikabel erscheinen, gar nicht erst ausgesprochen oder aufgeschrieben werden. Dennoch ist es mit dieser Herangehensweise eher möglich, neue Ideen einzuführen, da das Ziel (durch die Formulierung der Anforderungen) von Anfang an höher gesteckt wird. Der Denkansatz insgesamt ist positiv.

In der Abbildung „Wegweiser zur Arbeit in den Qualitätszirkeln“ wird eine andere Herangehensweise beschrieben. Ausgehend vom Ist-Zustand wird der Soll-Zustand beschrieben. Das ist eher ein negativer Ansatz und es werden nicht so viele neue Gedanken zur Veränderung zu Papier gebracht. Durch diese Herangehensweise wird sich tendenziell weniger verändern. Andererseits ist die Enttäuschung aber möglicherweise nicht so groß, wenn formulierte Wunschvorstellungen nicht realisiert werden können.

Die Entscheidung für eine der beiden Herangehensweisen steht der Einrichtung frei. Sie hängt u.a. vom Thema, von den Zielen (was soll erreicht werden), von den Mitarbeiterinnen in einem Qualitätszirkel und von der Einstellung der Einrichtung zu Veränderungen insgesamt ab.

Tabelle 3 fasst die Vor- und Nachteile beider Herangehensweisen zusammen.

<b>Herangehensweise</b>	<b>vom Soll-Zustand zum Ist- Zustand</b>	<b>vom Ist-Zustand zum Soll-Zustand</b>
<b>Vorteile</b>	☞ positiver Ansatz ☞ hohe Wahrscheinlichkeit zur Veränderung	☞ realistische Sichtweise – keine „Traumschlösser“
<b>Nachteile</b>	☞ Gefahr der zu frühen Resignation	☞ negativer Ansatz ☞ geringe Wahrscheinlichkeit zur Veränderung

**Tabelle 3: Vor- und Nachteile unterschiedlicher Herangehensweisen im Qualitätszirkel**

Im nächsten Schritt – der **Qualitätsbeurteilung** werden die Ergebnisse der Ist-Analyse ausgewertet und Abweichungen zwischen dem Ist- und Soll-Zustand ermittelt.

Danach wird ein **Änderungsplan** erarbeitet. Der Änderungsplan stellt dar, wie der Ist-Zustand in den Soll-Zustand überführt werden kann.

Im letzten Schritt geht es um die **Ausführung des Änderungsplanes**. Empfohlen wird ein Probelauf mit allen Veränderungen. Ist die Änderung nicht praktikabel, so ist eine Korrektur der Änderungspläne vorzunehmen. Der Regelkreis kann zu diesem Zweck ebenfalls angewendet werden.

Die Teilnehmerinnen bearbeiten ein Beispiel nach den Schritten des Regelkreises in **Aufgabe 3/2 (Begleitheft zur Übung)**.

## 4 Schnittstellen und Schnittstellenprobleme

### 4.1 Schnittstellen

Schnittstellen sind überall dort, wo Menschen zusammenarbeiten. Schnittstellen können auf verschiedenen Ebenen betrachtet werden:

#### Externe Schnittstelle

Eine externe Schnittstelle besteht zwischen zwei Einrichtungen oder Firmen. z.B.: Schnittstelle zwischen einem Krankenhaus und dem Lieferanten



### Einrichtungsinterne Schnittstelle:

Eine interne Schnittstelle besteht zwischen zwei Abteilungen oder Bereichen innerhalb einer Einrichtung.

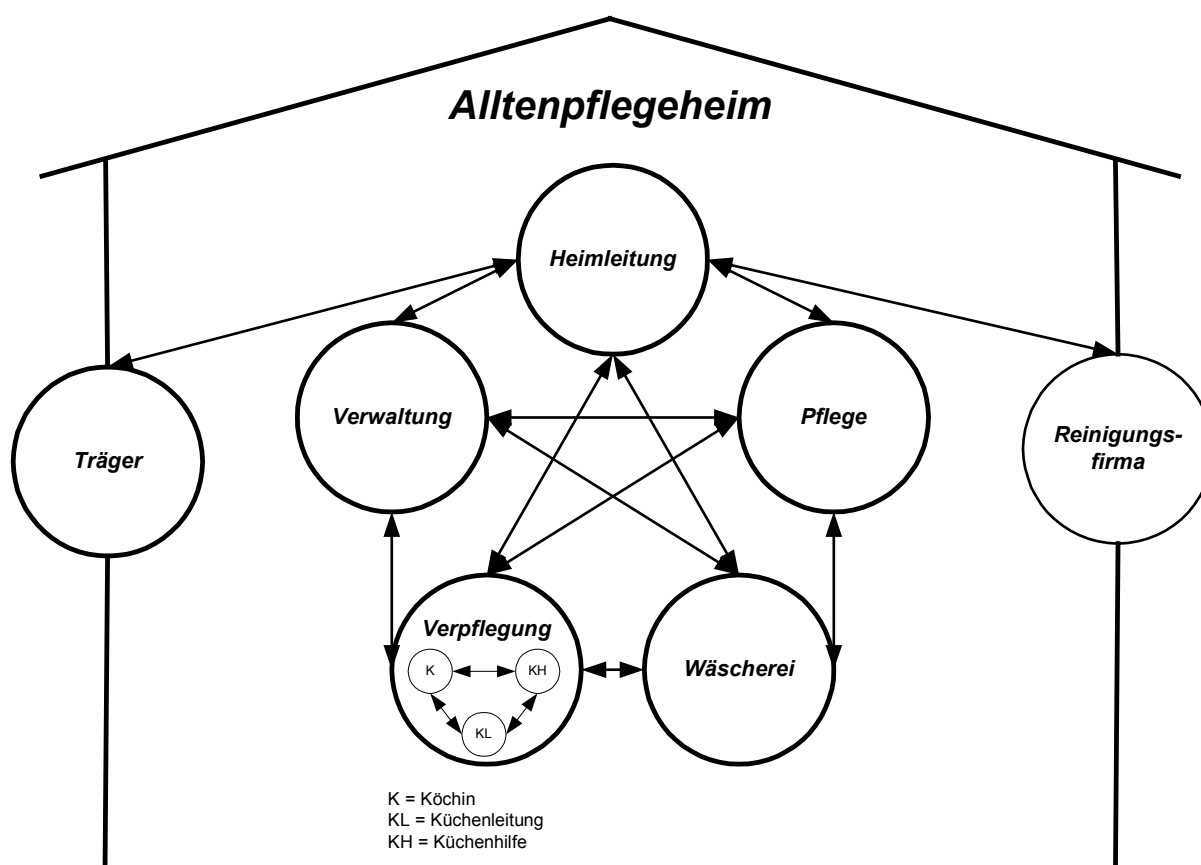
z.B.: Schnittstelle zwischen der Hauswirtschaft und der Pflege

### Bereichsinterne Schnittstelle

Eine bereichsinterne Schnittstelle besteht zwischen zwei Mitarbeiterinnen in einer Abteilung

z.B. Schnittstelle zwischen der Köchin und der Küchenhilfe

Die folgende Abbildung zeigt exemplarisch Schnittstellen in einem Altenpflegeheim.



**Abbildung 12: Schnittstellen in einem Altenpflegeheim**

Die Teilnehmerinnen erarbeiten in **Aufgabe 3/3a (Begleitheft zur Übung)** Schnittstellen der hauswirtschaftlichen Leistungsbereiche.

### **4.2 Schnittstellenprobleme**

Nicht jede Schnittstelle ist zwangsläufig ein Schnittstellenproblem. Läuft eine bereichsübergreifende Tätigkeit zügig und ohne Komplikationen oder Schwierigkeiten ab, spricht man nicht von Schnittstellenproblemen.

Schnittstellenprobleme sind es nur dann, wenn sich in der Zusammenarbeit zwischen den Bereichen Unstimmigkeiten entwickeln. Leistungen, die für einen anderen Bereich zu erbringen sind, werden nicht mit ausreichender Sorgfalt oder nicht zum richtigen Zeitpunkt erbracht. Oft ist nicht eindeutig geklärt, welcher Bereich, welche Ab-

teilung, welche Person für die jeweilige Aufgabe zuständig ist. Dies kann zu Unverständnis und Schuldzuweisungen zwischen den Bereichen/Abteilungen führen. Ein zügiger Arbeitsablauf ist nicht mehr gewährleistet. Oft sind in solchen Fällen die Bewohner und Bewohnerinnen die Leidtragenden, da die Leistung an Qualität verliert.

Die Teilnehmerinnen tauschen sich in **Aufgabe 3/3b (Begleitheft zur Übung)** über die Schnittstellenprobleme aus.

#### 4.2.1 Ursachen von Schnittstellenproblemen

Eine stark problembehaftete Schnittstelle ist die Schnittstelle zwischen der Hauswirtschaft und der Pflege. Das ist sehr häufig dann der Fall, wenn der Pflegebereich hauswirtschaftliche Tätigkeiten erledigen muss. Gehen wir zunächst folgender Frage nach: Warum kommt es dazu, dass das Pflegepersonal hauswirtschaftliche Tätigkeiten übernimmt? Tabelle 4 listet einige Ursachen auf.

Ursache	Beispiele
<b>...weil die Hauswirtschaft „schlecht organisiert“ ist</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Die Hauswirtschaft arbeitet häufig nur 5 Tage in der Woche.</li> <li>Die Hauswirtschaft erbringt Leistungen, die nicht den Erfordernissen der Pflege entsprechen (z.B. Nahrung für Pflegebedürftige ist nicht klein genug geschnitten).</li> <li>Hauswirtschaftliche Leistungen sind oft an Fremdfirmen vergeben, sie sind von unzureichender Qualität.</li> <li>Hauswirtschaft ist oft dezentral organisiert, d.h. es gibt Küchenleitung, Wäschereileitung und Reinigungsleitung.</li> </ul>
<b>...weil die Hauswirtschaft personell unterbesetzt ist</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Die Hauswirtschaft ist meist personell unterbesetzt. Dies gilt sowohl qualitativ als auch quantitativ.</li> <li>Die hauswirtschaftlichen Ausführungskräfte sind häufig unzureichend angeleitet.</li> </ul>
<b>...weil es sinnvoll ist</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hauswirtschaftliche Tätigkeiten sind häufig eng mit pflegerischen Tätigkeiten verbunden (z.B. Hilfestellung bei der Nahrungsaufnahme).</li> <li>Hauswirtschaftliche Tätigkeiten sind mitunter mit einem starken Eintritt in die Privatsphäre verbunden (z.B. Sammeln der Schmutzwäsche).</li> </ul>
<b>...weil die Pflegekräfte hauswirtschaftliche Arbeiten erledigen wollen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hauswirtschaftliche Tätigkeiten werden zum Teil von Pflegekräften durchgeführt, da sie als „Entlastung“ angesehen werden.</li> <li>Hauswirtschaftliche Tätigkeiten haben „Verwöhn- und Versorgungsscharakter“ (z.B. ein frisch gebrühter Tee für eine Bewohnerin, der es sehr schlecht geht).</li> <li>Hauswirtschaftliche Tätigkeiten können dem Pflegepersonal den Zugang zu den Bewohnerinnen und Bewohnern erleichtern.</li> </ul>

**Tabelle 4: Ursachen für die Übernahme hauswirtschaftlicher Tätigkeiten durch das Pflegepersonal**

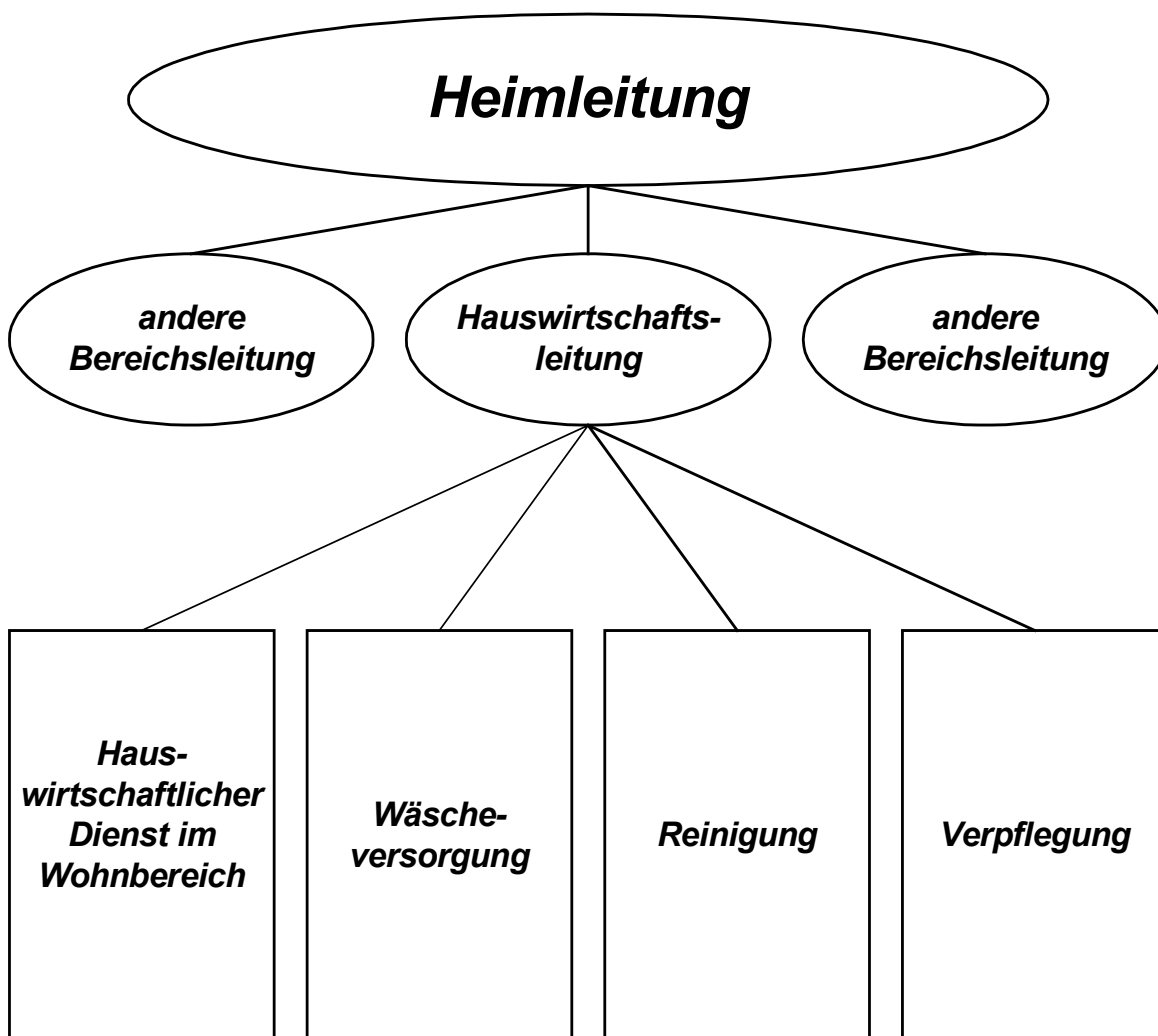
(Mybes 1995, S. 114 ff.)

Daraus folgt, dass eine vollständige Entlastung des Pflegebereiches von hauswirtschaftlichen Tätigkeiten nicht sinnvoll und nicht angestrebt ist. Pflegekräfte werden auch weiterhin z.T. hauswirtschaftliche Tätigkeiten verrichten. Schnittstellen werden bestehen bleiben.

Eine weitere Ursache für Schnittstellenprobleme ist die Organisationsstruktur der Einrichtung.

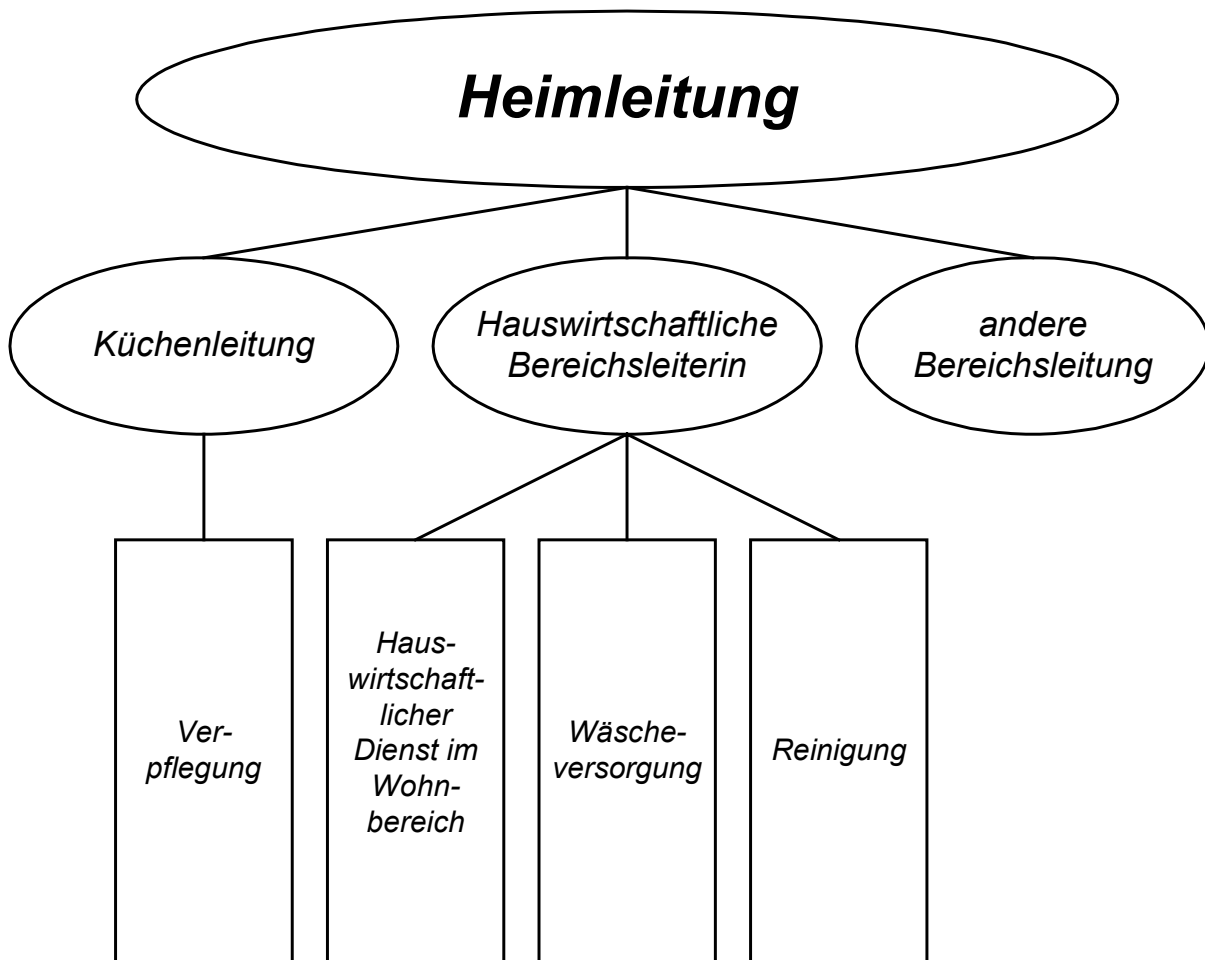
Die folgenden Abbildungen zeigen unterschiedliche Leitungsmodelle. Deren Auswirkungen auf Schnittstellenprobleme werden kurz dargestellt.

Im ersten Beispiel (Abbildung 13) wird das Leitungsmodell beschrieben, bei dem alle hauswirtschaftlichen Bereiche einer hauswirtschaftlichen Gesamtleitung unterstehen. Die Hauswirtschaftsleitung ist der Heimleitung untergeordnet. Sie steht mit anderen Bereichsleitungen (z.B. Pflegedienstleitung) auf einer Ebene. Dieses Leitungsmodell ermöglicht durch kurze und direkte Dienstwege eine schnelle Klärung von Schnittstellenproblemen.



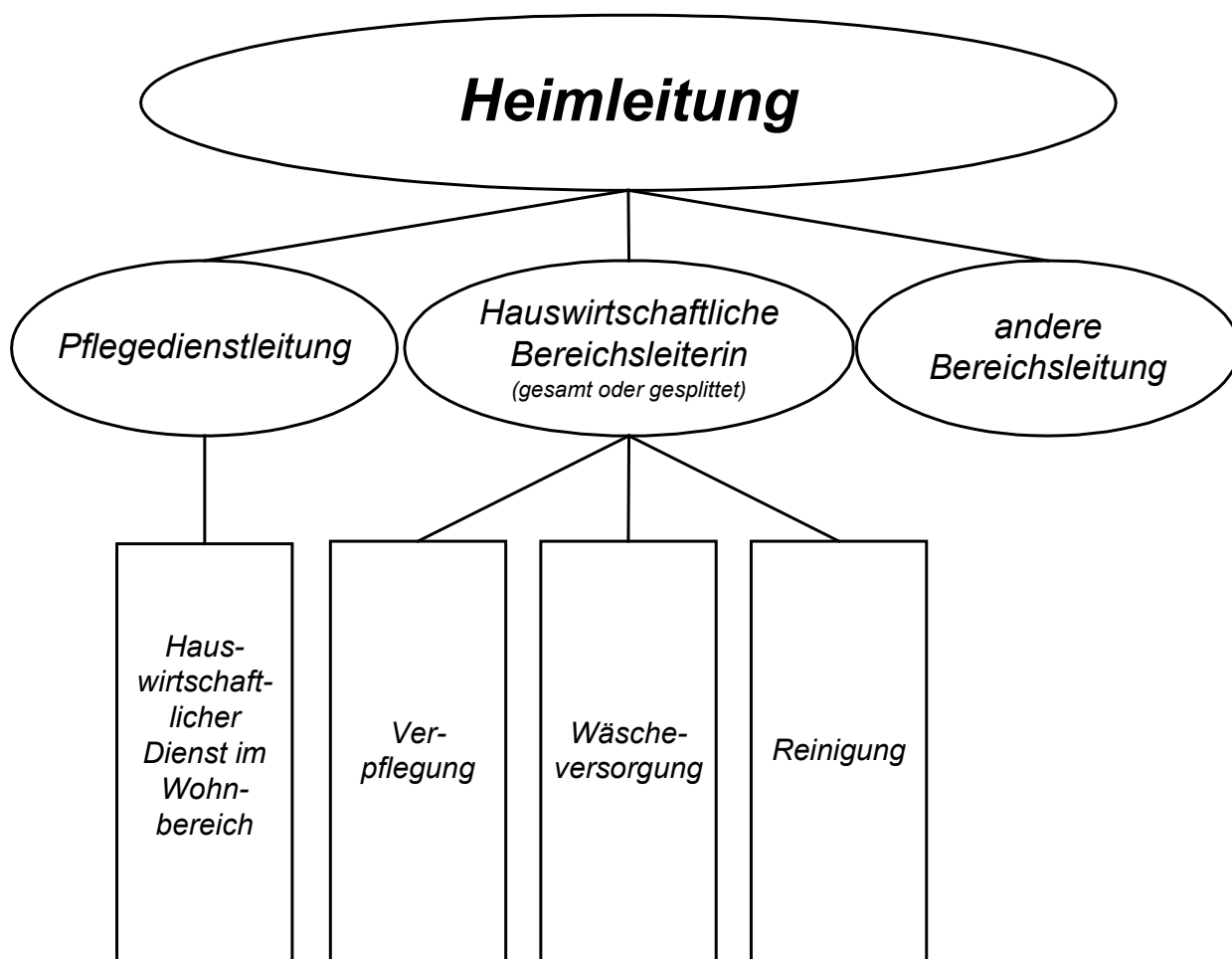
**Abbildung 13: Hauswirtschaftliche Gesamtleitung**  
(Mybes 1995 , S. 122)

Bei der folgenden Darstellung (Abbildung 14) handelt es sich um das Modell einer gesplitteten Leitung des Hauswirtschaftsbereiches. Der hauswirtschaftlichen Bereichsleiterin sind in diesem Beispiel die Wäscherei, die Reinigung und der hauswirtschaftliche Dienst in den Wohnbereichen unterstellt. Verpflegungsleistungen sind ebenfalls hauswirtschaftliche Leistungen. Die Küche ist aber ein eigenständiger Bereich mit eigener Leitung. Dieses Leitungsmodell ermöglicht es ebenfalls, dass Schnittstellenprobleme relativ reibungslos geklärt werden können.



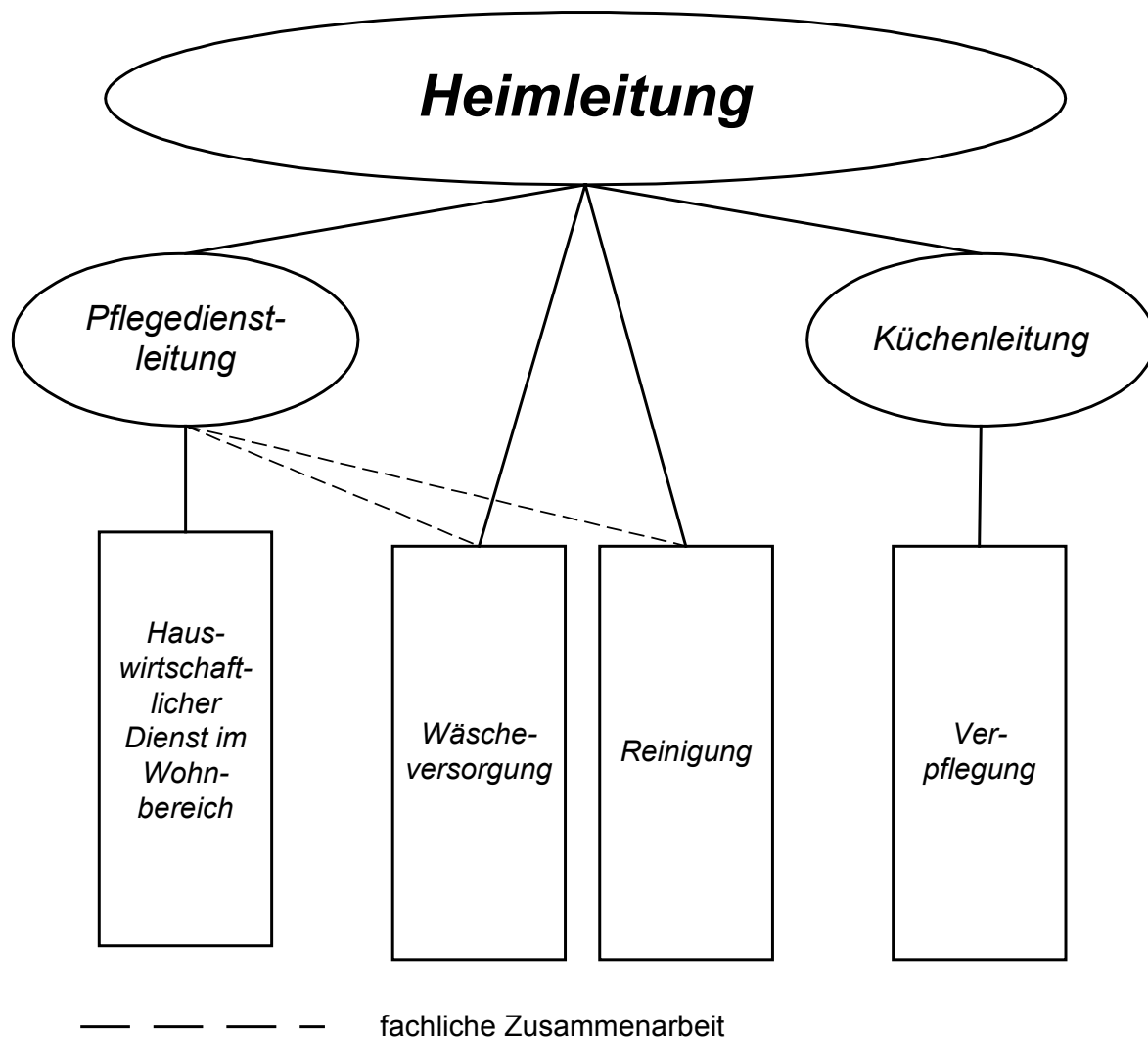
**Abbildung 14: Gesplittete Leitung des Hauswirtschaftsbereiches**  
(Mybes 1995, S. 124)

In dem dritten Leitungsmodell (Abbildung 15) ist der hauswirtschaftliche Dienst in den Wohnbereichen der Pflegedienstleitung unterstellt. Somit ist ein Bereich, der fachlich hauswirtschaftliche Tätigkeiten umfasst, einer fachfremden Leitung unterstellt. Es besteht dadurch die Gefahr, dass der hauswirtschaftliche Dienst in den Wohnbereichen bei Personalengpässen Pflegetätigkeiten übernimmt und die hauswirtschaftlichen Tätigkeiten vernachlässigt. Die von dem hauswirtschaftlichen Dienst in den Wohnbereichen nicht erbrachten hauswirtschaftlichen Leistungen müssen dann von den übrigen hauswirtschaftlichen Mitarbeiterinnen erbracht werden. Dieses Leitungsmodell erfordert demnach eine klare Trennung der Aufgabenbereiche, um Schnittstellenprobleme, vor allem zwischen dem hauswirtschaftlichen Dienst in den Wohnbereichen und beispielsweise der Reinigung zu vermeiden. Falls es dennoch zu Problemen an der Schnittstelle kommt, ist eine Klärung nur auf langem Dienstweg möglich.



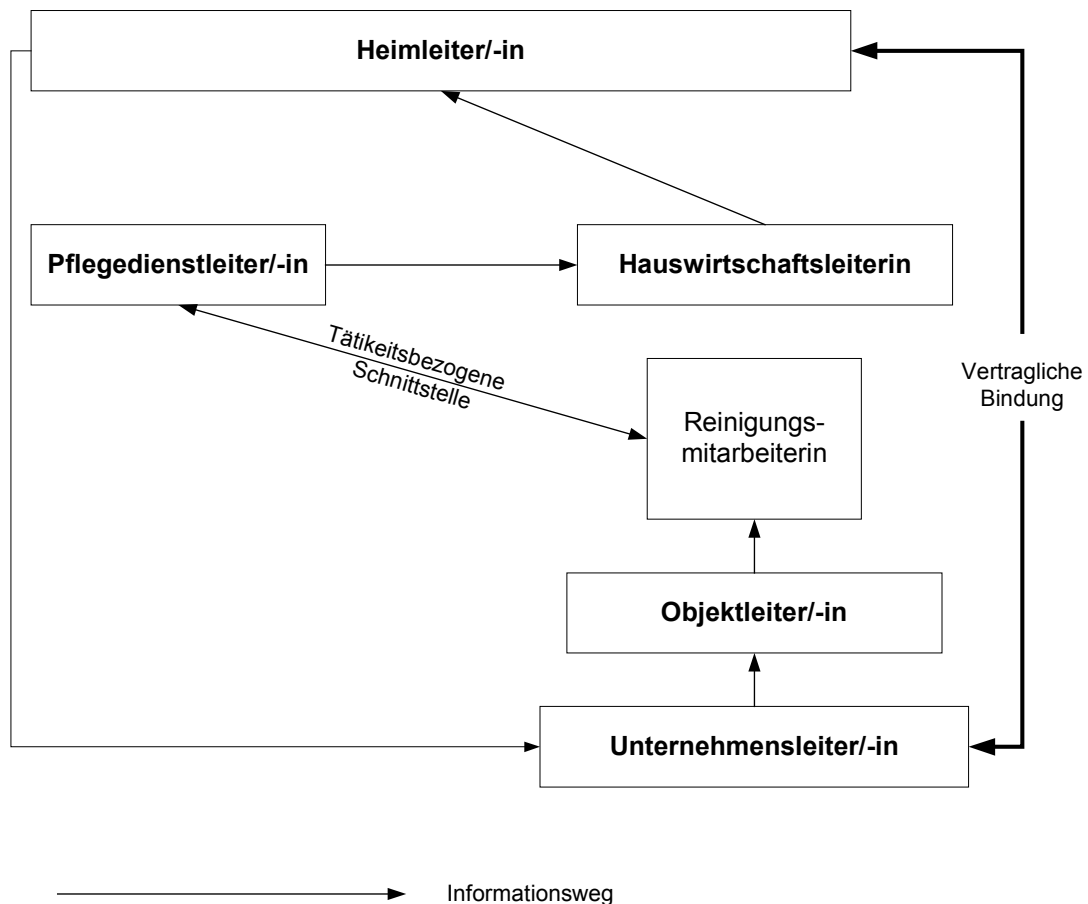
**Abbildung 15: Fachliche Unterstellung von hauswirtschaftlichen Diensten in anderen Bereichen**  
(Mybes 1995, S. 127)

Bei dem folgenden Leitungsmodell (Abbildung 16) fehlt die hauswirtschaftliche Leitung. Die Wäscheversorgung und die Reinigung sind direkt der Heimleitung unterstellt. Der hauswirtschaftliche Dienst in den Wohnbereichen ist der Pflegedienstleitung unterstellt. Beide Führungskräfte sind aufgrund ihrer fehlenden hauswirtschaftlichen Ausbildung nicht immer in der Lage, im Sinne der Hauswirtschaft fachlich richtige Entscheidungen zu treffen, Mitarbeiterinnen fachgerecht anzuleiten bzw. Arbeitsbereiche voneinander abgrenzen. Dies führt oft zu Schnittstellenproblemen, deren Klärung häufig mit Problemen verbunden ist.



**Abbildung 16: Fehlen einer hauswirtschaftlichen Leitungskraft**  
(Mybes 1995, S. 130)

In dem folgenden Beispiel ist der Reinigungsbereich an eine Fremdfirma vergeben. Die tätigkeitsbezogene Schnittstelle besteht zwischen der Reinigungsmitarbeiterin der Fremdfirma und der Mitarbeiterin der Pflege in der Einrichtung selbst. Die Abbildung zeigt die Wege, auf denen Informationen bezüglich der Klärung von Problemen weitergeleitet werden. Viele Informationen können auf diesem langen Weg verändert werden oder gänzlich verschwinden.



**Abbildung 17: Informationswege bei Fremdvergabe**  
(nach Mybes 1995, S. 132)

## **4.2.2 Lösung von Schnittstellenproblemen**

Zur Lösung der Schnittstellenprobleme gehören zwei Teilschritte. Zunächst werden die Schnittstellen geklärt, indem z.B. festgelegt wird, wer welche Tätigkeit auszuführen hat. Es reicht jedoch nicht, wenn diese Festlegungen nur auf dem Papier existieren. Sie müssen in einem zweiten Schritt in die Praxis umgesetzt werden, deren Einhaltung ist ggf. zu kontrollieren.

Oftmals ist es nicht leicht, in Diskussionen zur Klärung der Schnittstellen sachlich zu bleiben, da zum Teil die betreffenden Bereiche wenig Verständnis für die Probleme des anderen haben.

In den folgenden Abschnitten werden Ansatzpunkte gegeben, wie Schnittstellenprobleme erfolgreich geklärt werden können.

### **4.2.2.1 Leitfaden**

In den folgenden zehn Schritten wird eine Vorgehensweise zur Lösung von Schnittstellenproblemen dargestellt:

1. Definition der Schnittstelle und des Schnittstellenproblems
2. Festlegen der betroffenen Abteilungen/Bereiche
3. Festlegung der Ebene, auf der das Schnittstellenproblem zu lösen ist
4. Einladung aller betroffenen Personen zu einem Treffen
5. Interdisziplinäre Diskussion der Problematik unter gegenseitiger Rücksichtnahme und Achtung
6. Schriftliches Protokollieren der Ergebnisse und Vereinbarungen
7. Anleitung der Mitarbeiterinnen zur Umsetzung der Ergebnisse und Vereinbarungen
8. Umsetzung der Ergebnisse und Vereinbarungen
9. Kontrolle nach einem zuvor festgelegten Zeitpunkt
10. Abschlussgespräch

Schwerpunkt dieses Leitfadens ist die interdisziplinäre Diskussion, aus der konstruktive Lösungsvorschläge hervorgehen.

Zu Beginn erscheint es sinnvoll, wenn jeder Bereich das Problem aus eigener Sicht erläutert. Als günstig erweist sich eine Moderatorin oder ein Moderator, die oder der von dem eigentlichen Problem nicht tangiert wird.

### **4.2.2.2 Checkliste**

Da die häufigsten Schnittstellenprobleme zwischen Pflege und Hauswirtschaft bestehen, wird ausgehend von der Frage, warum das Pflegepersonal hauswirtschaftliche Tätigkeiten übernimmt, eine Checkliste dargestellt, um bestehende Handlungsweisen zu hinterfragen (Tabelle 5).

Zu Beginn wird die Problemstellung kurz genannt.

Problemstellungen können sein:

- Sortieren der Schmutzwäsche
- Speisenabgabe an die Bewohner/-innen auf den Wohnbereichen
- außerplanmäßige Reinigung im Bedarfsfall.



Problemstellung: .....		
Diese Tätigkeit kann zentral von der Hauswirtschaft übernommen werden.	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Das Problem kann dadurch gelöst werden, dass die Hauswirtschaft (bzw. der Teilbereich) an den Wochenenden arbeitet.	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Das Problem kann dadurch gelöst werden, dass das Leistungsangebot an die Erfordernisse der Pflege angepasst wird.	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Das Problem kann dadurch gelöst werden, dass eine neue Mitarbeiterin in der Hauswirtschaft eingestellt wird.	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Das Problem kann dadurch gelöst werden, dass qualifiziertes Personal in der Hauswirtschaft eingesetzt wird.	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Das Problem kann dadurch gelöst werden, dass die Mitarbeiterinnen in der Hauswirtschaft besser angeleitet werden.	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Die Tätigkeit ist so eng mit der Pflege verflochten, dass es sinnvoll ist, sie von der Pflege auszuführen.	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Das vertraute Pflegepersonal übernimmt diese Tätigkeit, da sie stark die Privatsphäre berührt.	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Diese Tätigkeit ist für die Pflegekräfte eine Entlastung oder Abwechslung im Alltagsgeschehen.	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Mit dieser Tätigkeit werden die Bewohner/-innen verwöhnt, daher wird sie gern vom Pflegepersonal übernommen.	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Diese Tätigkeit erleichtert dem Pflegepersonal den Zugang zu den Bewohner/-innen.	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein

**Tabelle 5: Checkliste zum Hinterfragen der Schnittstellen zwischen Hauswirtschaft und Pflege**

### 4.2.2.3 Schnittstellenkatalog

Um eine Schnittstelle eindeutig zu klären, sind neben den Zuständigkeiten noch weitere Parameter festzulegen. Welche Parameter das sind, hängt von der Art der Schnittstelle und den Problemen an dieser Schnittstelle ab.

Weitere Parameter können u.a. sein:

- Zeitpunkt der Leistungserbringung (Wann?)  
z.B. die Schmutzwäsche ist bis 9.00 Uhr morgens bereitzustellen
- Ort der Leistungserbringung (Wo?)  
z.B. alle Küchenabfälle stehen zur Entsorgung im Hof
- Art und Weise der Leistungserbringung (Wie?)  
z.B. zur Anrichtung der Speisen werden vom Pflegepersonal die Dekorationen verwendet, die von der Küche bereitgestellt wurden.
- Qualität der Leistung bei der Übergabe an den anderen Bereich  
z.B. die saubere Wäsche ist richtig sortiert nach Namen der Bewohner/-innen

Diese Parameter können in einem Schnittstellenkatalog zusammengefasst werden. Dies kann in der in folgender Abbildung dargestellten Form erfolgen.

<p><b>Schnittstellenkatalog für die Hauswirtschaft</b></p> <p><u>Inhaltsverzeichnis</u></p> <p>1. Schnittstelle der Küche zu anderen Bereichen.....Seite</p> <p>1.1 Schnittstelle 1A.....Seite</p> <p>1.2 Schnittstelle 1B.....Seite</p> <p>1.3 Schnittstelle 1C.....Seite</p> <p>2. Schnittstellen der Wäscherei zu anderen Bereichen.....Seite</p> <p>2.1 Schnittstelle 2A.....Seite</p> <p>2.2 Schnittstelle 2B.....Seite</p> <p>2.3 Schnittstelle 2C.....Seite</p> <p>3. Schnittstellen der Reinigung zu anderen Bereichen.....Seite</p> <p>3.1 Schnittstelle 3A.....Seite</p> <p>3.2 Schnittstelle 3B.....Seite</p> <p>3.3 Schnittstelle 3C.....Seite</p> <p style="text-align: center;">- Seite 2 -</p>	<p><b>Schnittstelle 1A</b></p> <p>Beschreibung der Problemstellung an der Schnittstelle (z.B. Speisenverteilung an bettlägerige Bewohner/-innen)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">Parameter</th> <th style="text-align: center;">Bereich 1 (z.B. Küche)</th> <th style="text-align: center;">Bereich 2 (z.B. Pflege)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Zuständigkeit</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Zeit</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Ort</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Tätigkeit</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>...</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">- Seite 5 -</p>	Parameter	Bereich 1 (z.B. Küche)	Bereich 2 (z.B. Pflege)	Zuständigkeit			Zeit			Ort			Tätigkeit			...		
Parameter	Bereich 1 (z.B. Küche)	Bereich 2 (z.B. Pflege)																	
Zuständigkeit																			
Zeit																			
Ort																			
Tätigkeit																			
...																			

**Abbildung 18: Schnittstellenkatalog**

In dem Schnittstellenkatalog sollten nur die Schnittstellen aufgenommen werden, an denen es Probleme gibt. Weiterhin ist es nicht sinnvoll, alle Parameter zu definieren. Es sollten nur jene Parameter festgeschrieben werden, die zum Schnittstellenproblem werden.

# Begleitheft zur Übung





## **INHALTSVERZEICHNIS**

<a href="#"><u>Aufgabe 3/1 – Grundsätze nach HACCP</u></a>	47
<a href="#"><u>Aufgabe 3/2 – Regelkreis</u></a>	62
<a href="#"><u>Aufgabe 3/3a – Schnittstellen in der Hauswirtschaft</u></a>	77
<a href="#"><u>Aufgabe 3/3b – Schnittstellenprobleme in der Hauswirtschaft</u></a>	79



### **Aufgabe 3/1 – Grundsätze nach HACCP**

Bearbeiten Sie am Beispiel einer Leistung die ersten 5 Grundsätze nach HACCP. Gehen Sie dabei wie folgt vor:

#### **☞ Bildung der Gruppen und Auswahl einer Leistung**

Bilden Sie Gruppen mit 3 – 4 Teilnehmerinnen. Jede Gruppe wählt sich eine der vorgeschlagenen Leistungen aus:

- Zubereitung eines Salates aus frischen Zutaten
- Grundreinigung eines Bewohnerzimmers in einem Altenpflegeheim
- Waschen von Individualwäsche in einer hauseigenen Wäscherei eines Altenpflegeheimes (beginnend beim Sortieren der Schmutzwäsche bis zur Abgabe der sauberen Wäsche an den Heimbewohner/die Heimbewohnerin)

Die Gruppen können auch eine Leistung frei wählen.

#### **☞ Beschreibung der Leistung und Anforderungen an die Leistung**

Beschreiben Sie die Leistung und definieren Sie Ihre Kundinnen und Kunden und deren Anforderungen an die Leistung.

#### **☞ Aufstellen eines Fließschemas**

Entwerfen Sie ein Fließschema für die Erstellung Ihrer selbstgewählten Leistung.

#### **☞ Beurteilung der Risiken**

Beurteilen Sie die Risiken. Tragen Sie dazu die Gefahren/Risiken, und die Kontrollpunkte in die dafür vorgesehene Tabelle ein.

Berücksichtigen Sie dabei zwei unterschiedliche Risikogruppen (z.B. sensorische Risiken, ernährungsphysiologische Risiken, hygienische Risiken ökonomische Risiken oder Akzeptanzrisiko (ästhetisches Risiko)).

#### **☞ Festlegen kritischer Kontrollpunkte**

Überprüfen Sie, ob die Kontrollpunkte auch kritische Kontrollpunkte sind. Verwenden Sie dabei den HACCP-Entscheidungsbaum.

Kennzeichnen Sie in Ihrem Fließschema die kritischen Kontrollpunkte.

#### **☞ Festlegen und Überwachung kritischer Grenzwerte**

Definieren Sie zu jedem kritischen Kontrollpunkt die kritischen Grenzwerte und bestimmen Sie Verfahren für deren Überwachung.

#### **☞ Korrekturmaßnahmen bei Abweichung von den kritischen Grenzwerten**

Was ist zu tun, wenn die kritischen Grenzwerte unter- bzw. überschritten sind? Legen Sie bitte Korrekturmaßnahmen fest.

Name der Leistung: Salate aus gegarten Zutaten (Beispiel Reissalat)

Zutaten für 150 Personen (nur bei Speisen auszufüllen)

☞ 10 kg Reis

☞ 3 kg Champignons

☞ 2,5 kg Gewürzgurken

☞ 1,5 kg Majonäse

☞ 3 EL Senf

☞ ¼ l Brantweinessig

☞ Würzmischung

☞ ...

Arbeitsmittel, Arbeitsgegenstände

☞ Kochkessel

☞ Großes Sieb

☞ Wanne

☞ Eimer

☞ Schlagbesen

☞ Löffel

☞ Schüssel

☞ ...

Wer sind unsere Kundinnen und Kunden?

☞ Heimbewohner/-innen

☞ externe Kundinnen und Kunden (Essen auf Rädern)

☞ Mitarbeiterinnen

☞ ...

Welche Anforderungen haben unsere Kundinnen und Kunden an die Leistung?

☞ traditionelle Hausfrauenkost

☞ nicht zu hart (Kaufähigkeit eingeschränkt)

☞ nicht zu fett, aber schmackhaft

☞ hygienisch einwandfrei

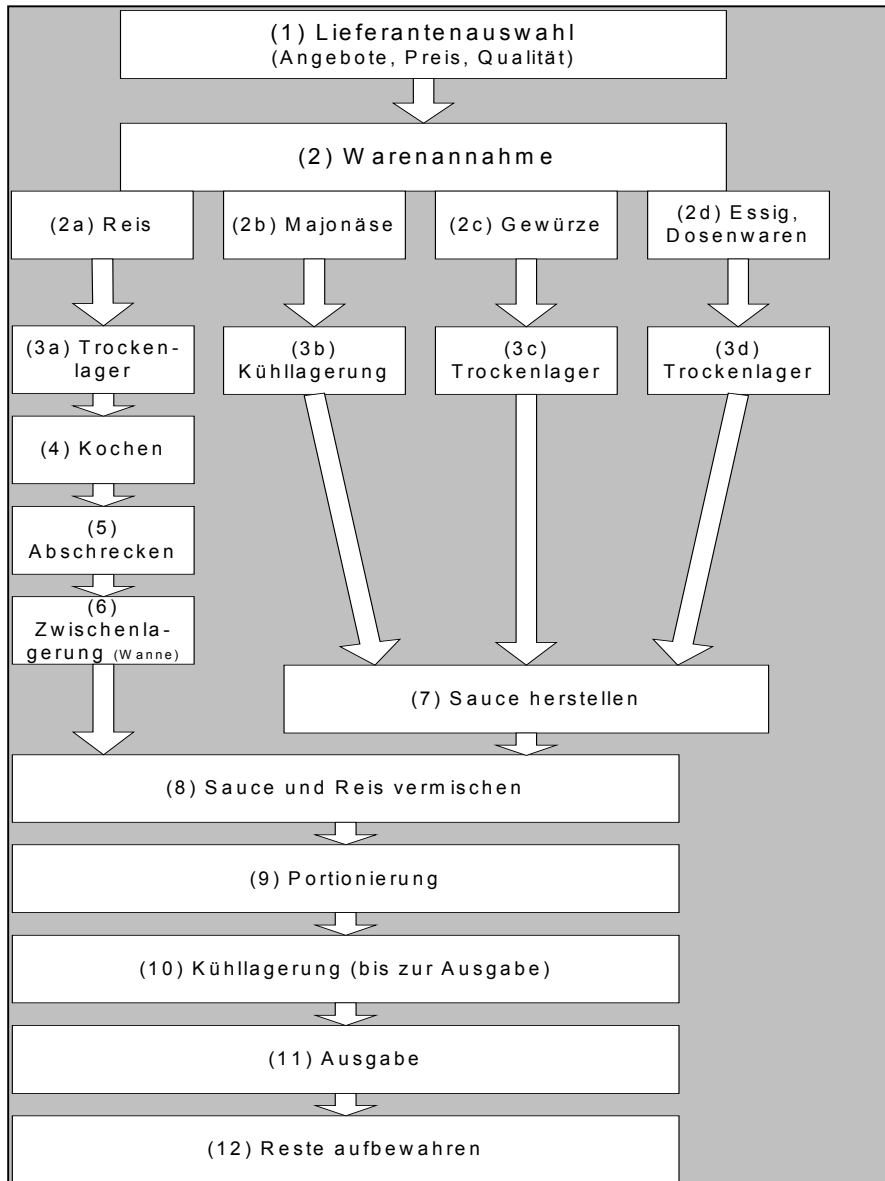
☞ ansprechendes Aussehen

☞ appetitlicher Geruch

☞ ...

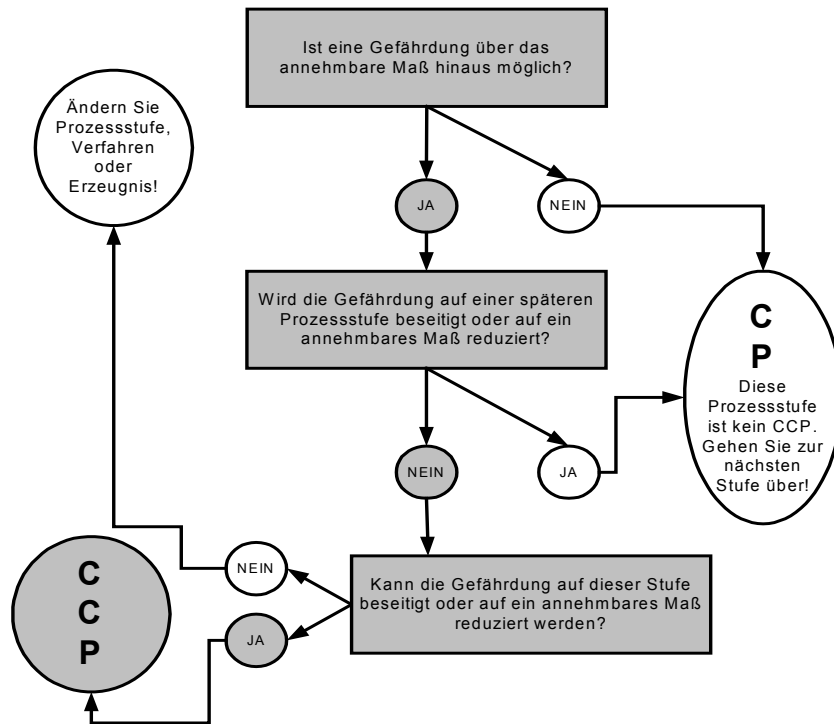


**Fließschema für: Salate aus gegarten Zutaten (Beispiel Reissalat)**



**Beispiele für die Entscheidung, ob ein Kontrollpunkt auch ein kritischer Kontrollpunkt ist**

**unter dem hygienischen Aspekt:  
Punkt 3 b (Kühllagerung von Majonäse)**



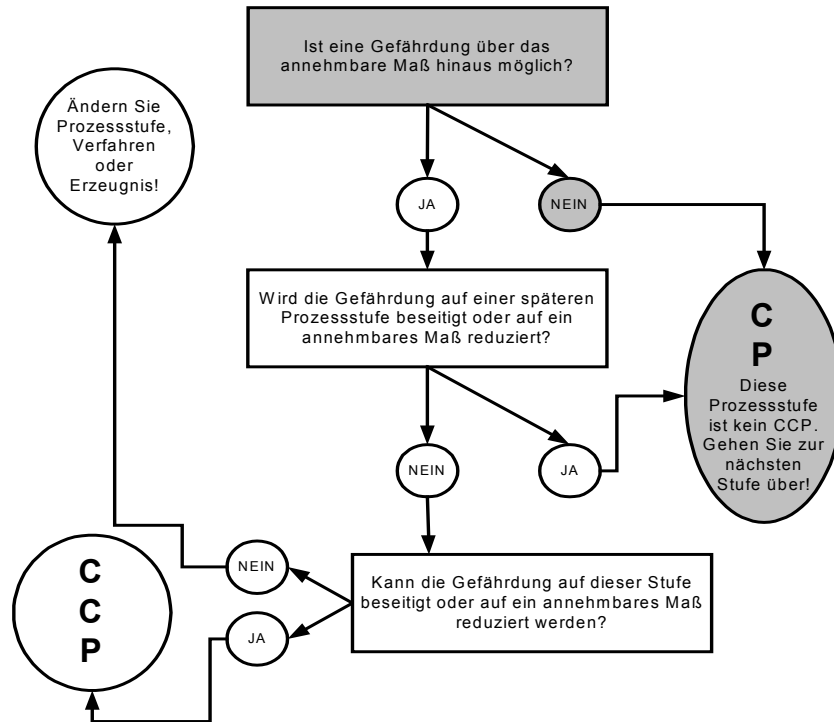
(dunkel markierte Felder beschreiben den Entscheidungsweg)

**Erläuterung:**

- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ist eine Gefährdung unter hygienischem Aspekt bei der Kühllagerung von Majonäse über ein annehmbares Maß hinaus möglich?</li> <li>• Wird die Gefährdung auf einer späteren Prozessstufe beseitigt oder auf ein annehmbares Maß reduziert?</li> <li>• Kann eine Gefährdung auf dieser Stufe auf ein annehmbares Maß reduziert werden?</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ja, die Majonäse kann bereits verdorben sein, z.B. durch Lagerung bei der falschen Temperatur oder durch Überlagerung</li> <li>• Nein, Speisen, die Majonäse enthalten, werden keiner weiteren Behandlung unterzogen, bei der eventuelle Keime abgetötet werden.</li> <li>• Ja, indem z.B. regelmäßige Kontrollen der Kühltemperatur durchgeführt werden und das MHD beachtet wird.</li> </ul> |
|--|---|

**☞ Kühllagerung von Majonäse ist unter hygienischem Aspekt ein CCP**

unter dem sensorischen Aspekt:  
Punkt 7 (Sauce herstellen)

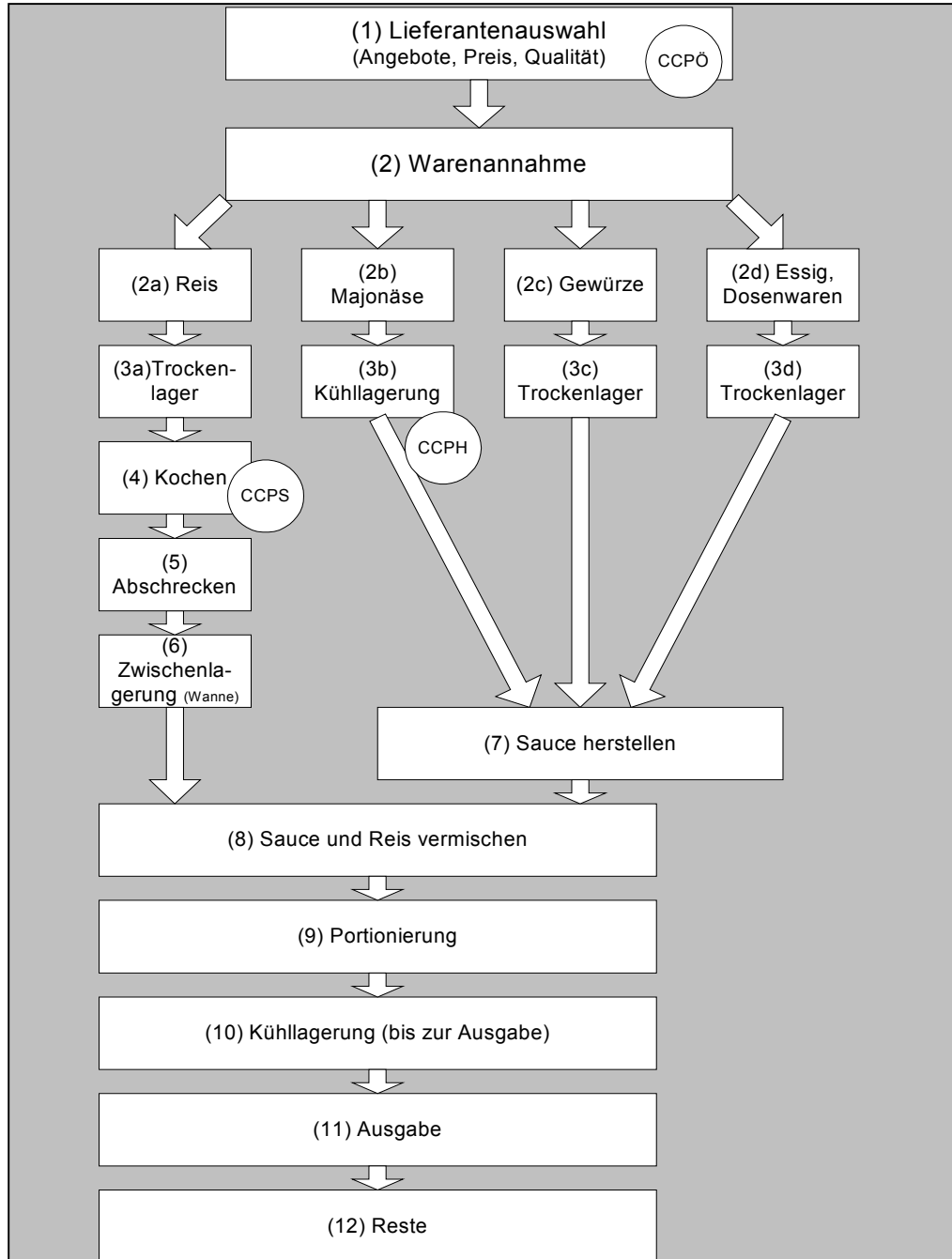


*(dunkel markierte Felder beschreiben den Entscheidungsweg)*

**Erläuterung:**

- Ist eine Gefährdung unter sensorischem Aspekt bei dem Herstellen der Sauce über ein annehmbares Maß hinaus möglich?
  - Nein, es ist eher unwahrscheinlich, dass die Köchin beim Würzen der Soße einen Fehler macht.
- ☞ Sauce herstellen ist unter sensorischem Aspekt ein CP.

**Fließschema für: Salate aus gegarten Zutaten (Beispiel Reissalat) mit kritischen Kontrollpunkten (CCPs)**



**Legende**

- CCPÖ *Kritischer Kontrollpunkt für ein ökonomisches Risiko*
- CCPS *Kritischer Kontrollpunkt für ein sensorisches Risiko*
- CCPH *Kritischer Kontrollpunkt für ein hygienisches Risiko*

### Gefahrenanalyse kritischer Kontrollpunkte für die Zubereitung von Salaten aus gegarten Zutaten (Beispiel Reissalat)

Aspekte	Prozessstufen	Gefahren	Kontrollpunkte	Kritische Kontrollpunkte	Kritische Grenzwerte	Überprüfungsverfahren	Korrekturmaßnahmen
H	3 b (Kühlagerung von Majonäse)	Verderb durch unsachgemäße Lagerung im Kühlhaus	Temperatur im Kühlhaus	Temperatur im Kühlhaus	+ 10 °C	Temperaturkontrolle	nochmals kühlen (ggf. in einen anderen Kühlraum ausweichen) oder Ware verwerfen
H	7 (Sauce herstellen)	Verwendung verdorbener Zutaten  Verunreinigung durch Arbeitsgeräte  mangelnde persönliche Hygiene	Mindesthaltbarkeitsdatum, Geruch, Aussehen  Sauberkeit am Arbeitsplatz  Sauberkeit	entfällt (kein CCP)	entfällt (kein CCP)	entfällt (kein CCP)	entfällt (kein CCP)
H	10 (Kühlagerung bis zur Ausgabe)	Beeinträchtigungen durch: zu langsames Abkühlen unzureichende Kühlung  zu lange Standzeiten	Zeit  Temperatur/ Temperaturverlauf in der Speise  Zeit	entfällt (kein CCP)	entfällt (kein CCP)	entfällt (kein CCP)	entfällt (kein CCP)

Aspekte	Prozessstufen	Gefahren	Kontrollpunkte	Kritische Kontrollpunkte	Kritische Grenzwerte	Überprüfungsverfahren	Korrekturmaßnahmen
S	4 (Kochen des Reises)	zu weich / zu hart	Kochzeit	Kochzeit entfällt (kein CCP)	Bissfestigkeit entfällt (kein CCP)	Verkostung nach definierter Kochzeit	Kochzeit ggf. verlängern oder verkürzen (Anweisung wenn nötig ändern) entfällt (kein CCP)
S	7 (Sauce herstellen)	Geschmacksfehler	Verkostung	entfällt (kein CCP)	entfällt (kein CCP)	entfällt (kein CCP)	entfällt (kein CCP)
S	10 (Kühlung bis zur Ausgabe)	zu kalt / zu warm	Verkostung	entfällt (kein CCP)	entfällt (kein CCP)	entfällt (kein CCP)	entfällt (kein CCP)

Aspekte	Prozessstufen	Gefahren	Kontrollpunkte	Kritische Kontrollpunkte	Kritische Grenzwerte	Überprüfungsverfahren	Korrekturmaßnahmen
Ö	1 (Lieferantenauswahl)	zu hoher Preis  schlechte Qualität  Nichteinhaltung der Lieferzeit	Preis  Qualitätsmerkmale  Lieferzeit	Preis  Qualitätsmerkmale  Lieferzeit	max. 3 % über dem Preis eines anderen Anbieters mit Produktger Qualität  Frischegrad, optische Qualität  max. 2 unbegründete Verspätungen	Preisvergleich mit anderen Anbietern / in anderen Betrieben  Wareneingangskontrolle  Überprüfung der Einhaltung der Lieferzeiten	Vereinbarung neuer Preise, ggf. Wechsel zu einem anderen Anbieter  Reklamation, ggf. Wechsel zu einem anderen Anbieter  Gespräch mit dem Lieferanten, ggf. Wechsel zu einem anderen Anbieter
Ö	4, 7 (Kochen des Reises, Sauce herstellen)	zu viel / zu wenig	Übereinstimmung der geplanten und zubereiteten Menüs	entfällt (kein CCP)	entfällt (kein CCP)	entfällt (kein CCP)	entfällt (kein CCP)
Ö	3a – d (Lagerung der Zutaten)	zu wenig Zutaten im Lager / hohe Kapitalbindung durch zu große Vorräte	Bestandsaufnahme im Lager	entfällt (kein CCP)	entfällt (kein CCP)	entfällt (kein CCP)	entfällt (kein CCP)

Name der Leistung: \_\_\_\_\_

Zutaten für \_\_\_\_\_ Personen (nur für Speisen auszufüllen)



Arbeitsmittel, Arbeitsgegenstände





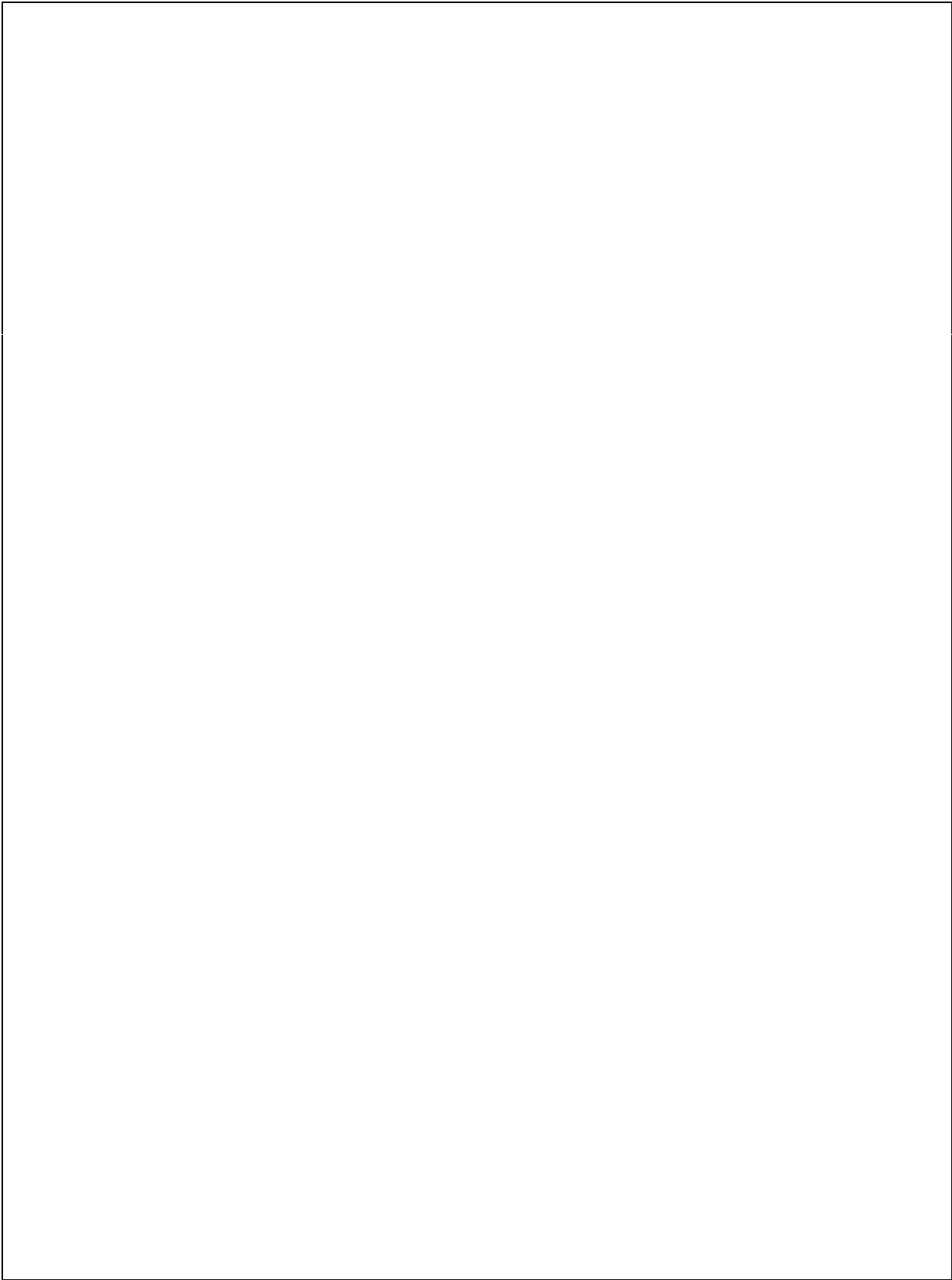
*Wer sind unsere Kundinnen und Kunden?*



*Welche Anforderungen haben unsere Kundinnen und Kunden an die Leistung?*



Fließschema für: \_\_\_\_\_



<b>Aspekte</b>	<b>Prozessstufen</b>	<b>Gefahren</b>	<b>Kontrollpunkte</b>	<b>Kritische Kontrollpunkte</b>	<b>Kritische Grenzwerte</b>	<b>Überprüfungsverfahren</b>	<b>Korrekturmaßnahmen</b>

<b>Aspekte</b>	<b>Prozessstufen</b>	<b>Gefahren</b>	<b>Kontrollpunkte</b>	<b>Kritische Kontrollpunkte</b>	<b>Kritische Grenzwerte</b>	<b>Überprüfungsverfahren</b>	<b>Korrekturmaßnahmen</b>

<b>Aspekte</b>	<b>Prozess- stufen</b>	<b>Gefahren</b>	<b>Kontrollpunkte</b>	<b>Kritische Kon- trollpunkte</b>	<b>Kritische Grenz- werte</b>	<b>Überprüfungs- verfahren</b>	<b>Korrekturmaß- nahmen</b>

### **Aufgabe 3/2 – Regelkreis**

Bearbeiten Sie in Gruppen ein Thema nach der Methode des Regelkreises. Gehen Sie dabei wie folgt vor:

#### **☞ Bildung der Gruppen**

Zunächst werden Gruppen von mind. 4 Personen gebildet.

#### **☞ Festlegung der Rollen**

Die Gruppenmitglieder haben die Aufgabe, folgende Rollen zu spielen:

Moderatorin	1 Person
Kundin (Bewohnerin oder Patientin)	mind. 1 Person
Mitarbeiterin	mind. 1 Person
Leitung (Heim- oder Hauswirtschaftsleitung)	1 Person

#### **☞ Themenwahl**

Die Gruppenmitglieder bestimmen gemeinsam ein Thema, das sie bearbeiten wollen. Sofern möglich, sollte es sich dabei um ein Thema handeln, bei dem tatsächlich in der Einrichtung eines Gruppenmitgliedes Diskussionsbedarf besteht. In diesem Fall ist das von dem Thema betroffene Gruppenmitglied Moderatorin.

#### **☞ Formulieren von Anforderungen und Zielen**

Die Moderatorin fragt die Kundinnen (Bewohnerinnen oder Patientinnen) nach deren Anforderungen, Zielen und Wunschvorstellungen zu diesem Thema. Die anderen Gruppenmitglieder können ggf. ergänzen.

Die Moderatorin fragt die Mitarbeiterinnen nach deren Anforderungen, Zielen und Wunschvorstellungen zu diesem Thema. Die anderen Gruppenmitglieder können ggf. ergänzen.

Die Moderatorin fragt die Leitung nach Anforderungen, Zielen und Wunschvorstellungen zu diesem Thema. Die anderen Gruppenmitglieder können ggf. ergänzen.

#### **☞ Soll-Zustand**

Die Gruppenmitglieder verlassen ihre Rollen und legen gemeinsam Standards fest. Dabei wird in Struktur-, Prozess- und Ergebnisstandards unterschieden.

#### **☞ Präsentation**

Die Gruppen präsentieren ihre Ergebnisse und skizzieren kurz, wie sie zu dem Ergebnis gekommen sind.

*Handelt es sich bei einer der Gruppen um ein Thema, bei dem tatsächlich in der Einrichtung eines Gruppenmitgliedes Diskussionsbedarf besteht, kann die Aufgabe wie folgt erweitert werden.*

☞ **Ist-Zustand**

*Die betreffende Teilnehmerin beschreibt den Ist-Zustand anhand der „Checkliste zur Ermittlung des Ist-Zustandes“.*

☞ **Qualitätsbeurteilung**

*In der Qualitätsbeurteilung werden die Punkte erfasst, bei denen es zwischen dem Ist- und Soll-Zustand Abweichungen gibt. Diese werden zusammen mit den möglichen Ursachen in die Liste „Qualitätsbeurteilung“ eingetragen.*

☞ **Änderungsplan aufstellen**

*Die Schulungsteilnehmerinnen stellen gemeinsam einen Änderungsplan auf. Dabei ist für jeden zu verändernden Aspekt zu definieren, was zu welcher Zeit zu tun ist und wer dafür zuständig ist.*

**Thema:**

**Reinigung der Bewohnerzimmer in einem Altenpflegeheim**

<b>Anforderungen und Ziele</b>		
<b>Kundinnen und Kunden</b>	<b>Mitarbeiterinnen</b>	<b>Leitung</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>☞ <i>Reinigung immer zum gleichen Zeitpunkt und von der gleichen Person</i></li><li>☞ <i>rücksichtsvolle und freundliche Bezugsperson</i></li><li>☞ <i>Unterhaltung während der Reinigung</i></li><li>☞ <i>gründliche Reinigung</i></li><li>☞ <i>Achtung vor persönlichem Eigentum</i></li><li>☞ <i>Respekt vor persönlichen Wünschen oder Abneigungen</i></li><li>☞ <i>...</i></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>☞ <i>gleichbleibender Verantwortungsbereich für jede Mitarbeiterin</i></li><li>☞ <i>guter Informationsfluss zwischen allen Bereichen</i></li><li>☞ <i>Gesundheitsschutz</i></li><li>☞ <i>moderne Reinigungsmittel und Arbeitsgeräte</i></li><li>☞ <i>Raum für Unterbringung der Reinigungsgeräte</i></li><li>☞ <i>...</i></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>☞ <i>Kosten senken</i></li><li>☞ <i>Kundenzufriedenheit</i></li><li>☞ <i>Mitarbeiterzufriedenheit</i></li><li>☞ <i>reibungsloser Ablauf</i></li><li>☞ <i>guter Ruf des Hauses</i></li><li>☞ <i>...</i></li></ul>



<b>Standards und Kriterien des Soll-Zustandes</b>		
<b>Strukturstandards</b>	<b>Prozessstandards</b>	<b>Ergebnisstandards</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>☞ <i>moderne Arbeitsgeräte in ausreichender Anzahl</i></li> <li>☞ <i>ausreichendes Personal</i></li> <li>☞ <i>Vorhandensein geeigneter Reinigungsmittel</i></li> <li>☞ <i>Vorhandensein von Hauswirtschaftsräumen</i></li> <li>☞ <i>Vorhandensein von Schutzkleidung</i></li> <li>☞ <i>...</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☞ <i>Reinigung zügig und zum festgelegten Zeitpunkt</i></li> <li>☞ <i>Reinigung an 7 Tagen in der Woche</i></li> <li>☞ <i>guter Informationsfluss</i></li> <li>☞ <i>freundlicher Umgang mit allen</i></li> <li>☞ <i>richtiger Umgang mit Beschwerden und Lob</i></li> <li>☞ <i>...</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☞ <i>Zufriedenheit der Bewohner/-innen</i></li> <li>☞ <i>Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen</i></li> <li>☞ <i>optisch saubere Zimmer</i></li> <li>☞ <i>angenehmer Geruch der Zimmer</i></li> <li>☞ <i>...</i></li> </ul>

<b>Checkliste zur Ermittlung des Ist-Zustandes</b>				
<b>Strukturkriterien</b>	<b>im- mer</b>	<b>häu- fig</b>	<b>sel- ten</b>	<b>gar nicht</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>☞ <i>moderne Arbeitsgeräte in ausreichender Anzahl</i></li> <li>☞ <i>ausreichendes Personal</i></li> <li>☞ <i>Vorhandensein geeigneter Reinigungsmittel</i></li> <li>☞ <i>Vorhandensein von Hauswirtschaftsräumen</i></li> <li>☞ <i>Vorhandensein von Schutzkleidung</i></li> <li>☞ <i>...</i></li> </ul>			X	X
	X	X		
	X			
<b>Prozesskriterien</b>	<b>im- mer</b>	<b>häu- fig</b>	<b>sel- ten</b>	<b>gar nicht</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>☞ <i>Reinigung zügig und zum festgelegten Zeitpunkt</i></li> <li>☞ <i>Reinigung an 7 Tagen in der Woche</i></li> <li>☞ <i>guter Informationsfluss</i></li> <li>☞ <i>freundlicher Umgang mit allen</i></li> <li>☞ <i>richtiger Umgang mit Beschwerden und Lob</i></li> <li>☞ <i>...</i></li> </ul>			X	X
			X	
		X	X	
		X		
<b>Ergebniskriterien</b>	<b>im- mer</b>	<b>häu- fig</b>	<b>sel- ten</b>	<b>gar nicht</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>☞ <i>Zufriedenheit der Bewohner/-innen</i></li> <li>☞ <i>Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen</i></li> <li>☞ <i>optisch saubere Zimmer</i></li> <li>☞ <i>angenehmer Geruch der Zimmer</i></li> <li>☞ <i>...</i></li> </ul>			X	X
	X			
		X		

<b>Qualitätsbeurteilung</b>	
<b>Abweichung vom Soll-Zustand</b>	<b>mögliche Ursachen</b>
1. <i>moderne Arbeitsgeräte in ausreichender Anzahl</i>	☞ <i>ungenügende Informationen über Angebote am Markt</i>
2. <i>ausreichendes Personal</i>	☞ <i>zu wenig finanzielle Mittel</i>
3. <i>Vorhandensein geeigneter Reinigungsmittel</i>	☞ <i>Verwendung der Reinigungsmittel nie in Frage gestellt</i>
4. <i>Reinigung zügig und zum festgelegten Zeitpunkt</i>	☞ <i>Verrichtung fremder Tätigkeiten durch die Reinigungsmitarbeiterinnen</i>
5. <i>Reinigung an 7 Tagen in der Woche</i>	☞ <i>zu wenig Personal</i>
6. <i>guter Informationsfluss</i>	☞ <i>kein organisierter Informationsfluss</i>
7. <i>freundlicher Umgang mit allen</i>	☞ <i>Unzufriedenheit der Mitarbeiterinnen</i>
8. <i>richtiger Umgang mit Beschwerden und Lob</i>	☞ <i>kein System für Feedback</i>
9. <i>Zufriedenheit der Bewohner/-innen</i>	☞ <i>unregelmäßiges Reinigen, Zeitnot der Mitarbeiterinnen</i>
10. <i>Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen</i>	☞ <i>Schlechte Bezahlung, Leistungsdruck</i>
11. <i>angenehmer Geruch der Zimmer</i>	☞ <i>ungeeignete Reinigungsmittel</i>

<b>Änderungsplan</b>		
<b>WAS?</b>	<b>WER?</b>	<b>WANN – AB WANN?</b>
1. <i>Beschaffung von Informationen über Reinigungsmaschinen und deren Preise am Markt</i>	<i>Hauswirtschaftsleitung zusammen mit Frau Raabe (Reinigungsmitarbeiterin)</i>	<i>ab nächste Woche</i>
<i>Erarbeiten eines Vorschlages zur Beschaffung von neuen Reinigungsmaschinen</i>	<i>Hauswirtschaftsleitung</i>	<i>in zwei Wochen</i>
<i>Besprechung dieses Vorschlages mit der Leitung</i>	<i>Hauswirtschaftsleitung</i>	<i>in drei Wochen</i>
<i>Bestellung der neuen Maschinen</i>	<i>Hauswirtschaftsleitung</i>	<i>sobald von der Leitung genehmigt</i>
2.		
...	...	...

**Thema:**

---

<b>Anforderungen und Ziele</b>		
<b><i>Kundinnen und Kunden</i></b>	<b><i>Mitarbeiterinnen</i></b>	<b><i>Leitung</i></b>

<b>Standards und Kriterien des Soll-Zustandes</b>		
<b>Strukturstandards</b>	<b>Prozessstandards</b>	<b>Ergebnisstandards</b>

**Checkliste zur Ermittlung des Ist-Zustandes**

<b>Strukturkriterien</b>	<b><i>im- mer</i></b>	<b><i>häu- fig</i></b>	<b><i>sel- ten</i></b>	<b><i>gar nicht</i></b>

<b>Prozesskriterien</b>	<b><i>im- mer</i></b>	<b><i>häu- fig</i></b>	<b><i>sel- ten</i></b>	<b><i>gar nicht</i></b>



<b>Ergebniskriterien</b>	<b><i>im- mer</i></b>	<b><i>häu- fig</i></b>	<b><i>sel- ten</i></b>	<b><i>gar nicht</i></b>

<b>Qualitätsbeurteilung</b>	
<b><i>Abweichung vom Soll-Zustand</i></b>	<b><i>mögliche Ursachen</i></b>

<b>Änderungsplan</b>		
<b>WAS?</b>	<b>WER?</b>	<b>WANN – AB WANN?</b>

<b>Änderungsplan</b>		
<b>WAS?</b>	<b>WER?</b>	<b>WANN – AB WANN?</b>

### **Aufgabe 3/3a – Schnittstellen in der Hauswirtschaft**

Finden Sie sich in Gruppen zusammen und listen Sie die für einen hauswirtschaftlichen Bereich einrichtungsinternen und externen Schnittstellen auf. Gehen Sie dabei von einer Beispieleinrichtung eines Gruppenmitgliedes aus.

Jede Gruppe wählt sich einen Leistungsbereich (Verpflegung, Wäsche, Reinigung) aus.

#### *Bereich Verpflegung*

<i>Einrichtungsinterne Schnittstellen</i>	
<b>Zu folgenden Bereichen</b>	<b>Bezüglich folgender Tätigkeiten</b>
<i>Verwaltung</i>	<i>Beschaffung von Maschinen und Geräten</i>
<i>Pflege</i>	<i>Speisenverteilung in den Wohnbereichen</i>
...	...
<i>Externe Schnittstellen</i>	
<b>Zu folgenden Firmen/ Unternehmen</b>	<b>Bezüglich folgender Tätigkeiten</b>
<i>Lieferant A</i>	<i>Lieferung von Obst und Gemüse</i>
<i>Müllabfuhr</i>	<i>Abfallentsorgung</i>
...	...

Bereich \_\_\_\_\_

<i>Interne Schnittstellen</i>	
<i>Externe Schnittstellen</i>	

**Aufgabe 3/3b – Schnittstellenprobleme in der Hauswirtschaft**

Welche Schnittstellenprobleme, die die Hauswirtschaft betreffen, möchten Sie in Ihrer Einrichtung lösen? Beschreiben Sie diese Probleme (max. 3) möglichst genau. Überlegen Sie sich Lösungsansätze!

<i>Betroffene Bereiche</i>	<i>Verpflegung und Pflege</i>
<i>Beschreibung des Problems</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Beschwerden von den Bewohner/-innen, dass sie zu wenig frische Salate bekommen</i></li><li>• <i>Küche bereitet 3 mal pro Woche frische Salate zu und gibt sie an die Wohnbereiche</i></li><li>• <i>Salate kommen meist vollständig zurück mit der Begründung, dass die Bewohner/-innen keine Salate mögen</i></li><li>• <i>Vermutung: die frischen Salate werden von den Pflegekräften nicht immer an die Bewohner/-innen ausgegeben</i></li></ul>
<i>Lösungsansatz</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Gespräch mit den betroffenen Personen und der Pflegedienstleitung suchen</i></li><li>• <i>Nach den Gründen für das Verhalten der Pflegekräfte fragen</i></li><li>• <i>Gemeinsam nach Lösungen suchen</i></li></ul>

<i>Betroffene Bereiche</i>	
<i>Beschreibung des Problems</i>	
<i>Lösungsansatz</i>	



<i>Betroffene Bereiche</i>	
<i>Beschreibung des Problems</i>	
<i>Lösungsansatz</i>	

<i>Betroffene Bereiche</i>	
<i>Beschreibung des Problems</i>	
<i>Lösungsansatz</i>	

***Curriculum***  
***zur hausinternen Schulung***  
***der hauswirtschaftlichen***  
***Ausführungskräfte***





## **INHALTSVERZEICHNIS**

1	HACCP	87
1.1	Was ist HACCP?	87
1.2	Grundsätze nach HACCP	88
2	Qualitätszirkel	91
3	Regelkreis	92
4	Schnittstellen und Schnittstellenprobleme	95

## **TABELLEN- UND ABBILDUNGSVERZEICHNIS**

Tabelle 1:	Definition von HACCP	87
Tabelle 2:	Grundsätze nach HACCP	88
Abbildung 1:	Regelkreis	92
Abbildung 2:	Schnittstellen	95

## **ÜBUNGSVERZEICHNIS**

Aufgabe 1 –	HACCP am Arbeitsplatz	89
Aufgabe 2 –	Anforderungen und Ziele bestimmen	93
Aufgabe 3 –	Ist-Zustand erfassen	93
Aufgabe 4 –	Ursachen für Abweichungen des Ist-Zustandes vom Soll-Zustand	94
Aufgabe 5 –	Ursachen für Schnittstellenprobleme	96



# 1 HACCP

## 1.1 Was ist HACCP?

Der Abkürzung HACCP leitet sich aus fünf englischen Worten ab, die folgende deutsche Bedeutung haben.

H	HAZARD	Gefährdung, Gefahr für die Gesundheit
A	ANALYSIS	Analyse, Untersuchung der Gefährdung
C	CRITICAL	Kritisch, entscheidend für die Beherrschung
C	CONTROL	Lenkung, Überwachung der Bedingungen
P	POINT	Punkt, Stelle im Verfahren

**Tabelle 1: Definition von HACCP**

HACCP ist demnach eine „Gefahrenanalyse kritischer Kontrollpunkte“. Die Frage lautet:

Wo sind Gefahren oder Risiken?

An welcher Stelle in meiner Arbeit kann die Gefahr gebannt werden?

## 1.2 Grundsätze nach HACCP

HACCP beruht auf folgenden sieben Grundsätzen:

Nr.	Grundsätze	Erklärung
1	Beurteilung der Risiken, die mit dem Produkt während des ganzen Prozesses in Zusammenhang stehen	<ul style="list-style-type: none"> <li>☞ Um welche Leistung handelt es sich?</li> <li>☞ Wie wünschen sich die Kundinnen und Kunden die Leistung?</li> <li>☞ Wie wird die Leistung hergestellt?</li> <li>☞ Wo können bei der Herstellung der Leistungen Risiken sein?</li> </ul>
2	Festlegung kritischer Kontrollpunkte	☞ An welcher Stelle sind die Risiken besonders gefährlich, d.h. welche Risiken treten oft ein oder haben eine schlimme Auswirkung?
3	Festlegung kritischer Grenzwerte	☞ Ab welcher Grenze an dem kritischen Kontrollpunkt tritt die Gefahr ein?
4	Festlegung von Verfahren zur Überwachung der kritischen Grenzwerte	☞ Wie kann an den kritischen Kontrollpunkten kontrolliert werden, dass der kritische Grenzwert nicht überschritten wird?
5	Festlegung von Korrekturmaßnahmen, die eingeleitet werden, wenn es an einem kritischen Kontrollpunkt zu Abweichungen kommt	☞ Was ist zu tun, wenn der kritische Grenzwert über- oder unterschritten ist?
6	Aufstellung eines Systems zur effektiven Führung der Unterlagen, (HACCP-Plan)	<ul style="list-style-type: none"> <li>☞ Was ist im Zusammenhang mit HACCP alles aufzuschreiben?</li> <li>☞ Wie und wo ist aufzuschreiben?</li> <li>☞ Wer schreibt auf?</li> </ul>
7	Festlegung von Verfahren zur Überprüfung der korrekten Arbeitsweise des HACCP-Systems	☞ Wie wird kontrolliert, ob HACCP richtig funktioniert?

**Tabelle 2: Grundsätze nach HACCP**



### **Aufgabe 1 – HACCP am Arbeitsplatz**

Die Mitarbeiterinnen eines Bereiches kommen zu einer Sitzung zusammen. Das HACCP-Team präsentiert die Beschreibung einer ausgewählten Leistung, d.h. die Zutatenliste (sofern es sich um die Zubereitung von Speisen handelt), die Arbeitsmittel und Arbeitsgegenstände und die Anforderungen der Kundinnen und Kunden an die Leistung. Das HACCP-Team stellt den Mitarbeiterinnen weiterhin den Ablauf anhand des Fließschemas vor.

Die Mitarbeiterinnen haben die Möglichkeit, Ergänzungen anzubringen. Sie können wie folgt eingetragen werden. Die Inhalte können gemeinsam erarbeitet werden.

Ergänzungen der Zutatenliste (nur bei der Zubereitung von Speisen):

---

---

---

---

---

Ergänzungen der Arbeitsgegenstände und Arbeitsmittel:

---

---

---

---

---

Ergänzungen der Anforderungen der Kundinnen und Kunden an die Leistung:

---

---

---

---

---

Jede Mitarbeiterin überlegt sich, an welcher Stelle ihrer Arbeit eine Gefahr der genannten Risikogruppe (z.B. unter sensorischem Gesichtspunkt) besteht.

**Ziel:**

z.B. Ich möchte, dass die von mir zubereiteten Speisen gut schmecken, angenehm riechen und ansprechend aussehen

**Maßnahme:**

An diesen Stelle muss ich daher besonders aufpassen...

- 
- 
- 
- 
- 

Das HACCP-Team erarbeitet kritische Kontrollpunkte, kritische Grenzwerte und deren Überprüfungsverfahren und Korrekturmaßnahmen bei Grenzwertüber- oder Grenzwertunterschreitungen. Das HACCP-Team stellt ein HACCP-Handbuch zusammen und erläutert dieses den Mitarbeiterinnen.

Des weiteren wird jede Mitarbeiterin an ihrem Arbeitsplatz individuell in die neuen Aufgaben, die im Zusammenhang mit HACCP stehen, eingewiesen.

## 2 Qualitätszirkel

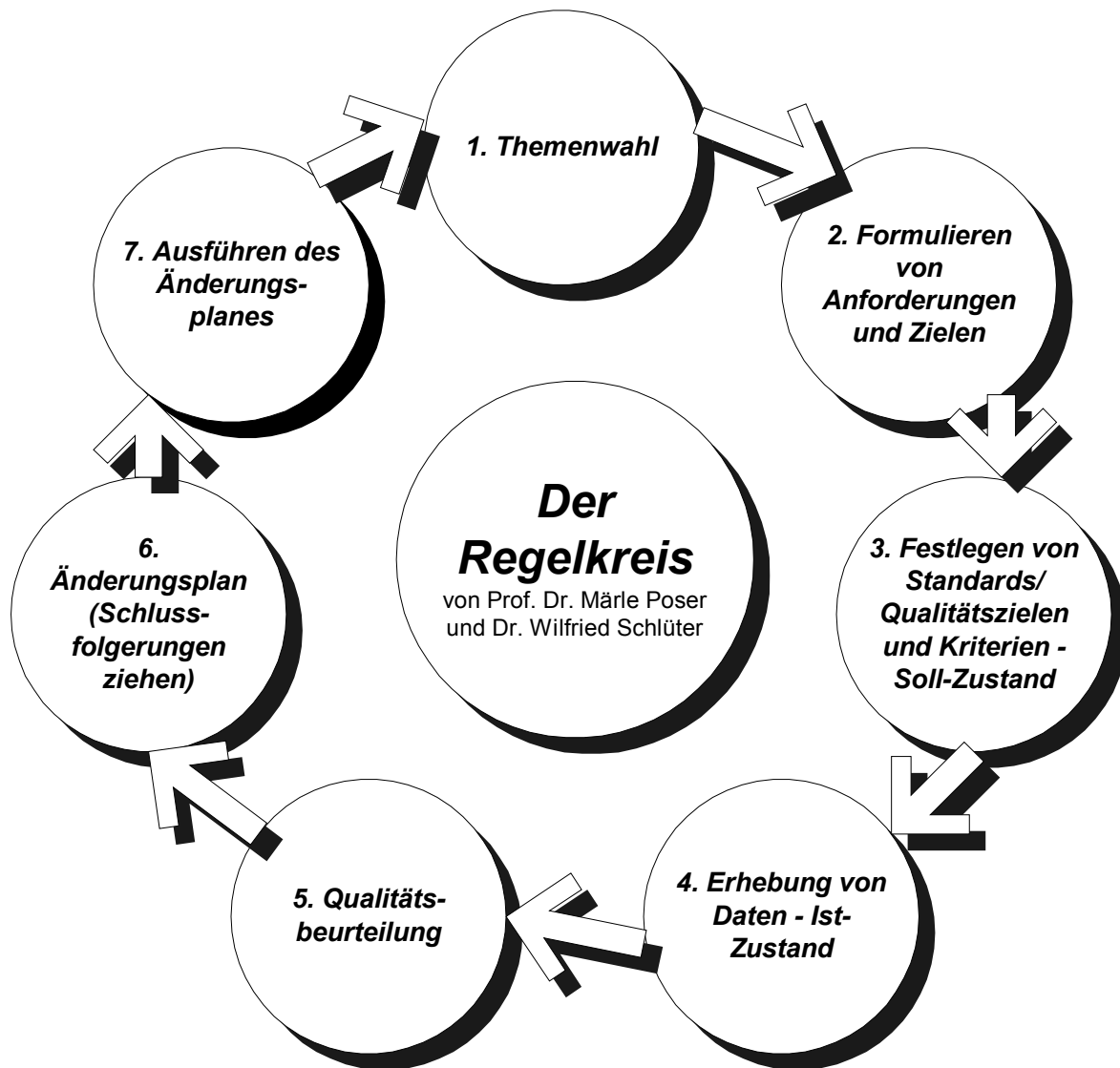
In einem Qualitätszirkel kommt eine feste Anzahl von Mitarbeiterinnen und Kolleginnen zusammen. Sie besprechen, wie die Qualität der Leistungen noch stärker verbessert werden kann.

Die Leitung (Hauswirtschaftsleitung oder Heimleitung) oder die/der Qualitätsbeauftragte informiert die Mitarbeiterinnen über die Arbeit in dem Qualitätszirkel. Wichtige Aussagen dazu zeigt das folgende Beispiel.

- Qualitätszirkel: Hauswirtschaft
- Mitglieder: Frau Müller  
Frau Fischer  
Herr Anton  
Frau Baier...
- Die Sitzungen finden alle 14 Tage mittwochs um 15.00 Uhr statt.
- Zielstellungen sind: Verbesserung des Frühstücksangebotes  
Verbesserung der Rücklaufquote der Wäschestücke...
- Die Ergebnisse des Qualitätszirkels werden bekannt gegeben:  
an der Pinnwand im Frühstücksraum

### 3 Regelkreis

In den Qualitätszirkel wird nach folgenden Schritten gearbeitet.



**Abbildung 1: Regelkreis**

Angenommen, unsere Kundinnen und Kunden beschwerten sich über die Art und Weise und die Organisation der Essenausgabe. Wir wollen etwas ändern, wissen aber nicht genau, was geändert werden muss, damit jeder zufrieden ist. Dazu werden die Kundinnen und Kunden, die Mitarbeiterinnen und die Heimleitung befragt.

## **Aufgabe 2 – Anforderungen und Ziele bestimmen**

Die Mitarbeiterinnen bestimmen ihre Anforderungen und Ziele zu einem zuvor festgelegten Thema

Thema: \_\_\_\_\_

Anforderungen und Ziele der Mitarbeiterinnen:

---

---

---

---

---

---

---

---

Die Anforderungen und Ziele aller Befragten (Kundinnen und Kunden, Mitarbeiterinnen, Leitung) fließen in ein Ergebnis ein. Auf dieser Grundlage wird festgelegt, wie die Essenausgabe künftig ablaufen soll. Danach wird die derzeitige Situation erfasst, also: wie genau ist zur Zeit die Essenausgabe organisiert?

## **Aufgabe 3 – Ist-Zustand erfassen**

Die Mitarbeiterinnen beschreiben an ihrem Arbeitsplatz den „Ist-Zustand“. Schwerpunkte sind, je nach Thema:

- organisatorischer Rahmen,
- Vorbereitung,
- Durchführung,
- Verhalten zur Kundin und zum Kunden und
- Nachbereitung.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Ist der derzeitige Zustand erfasst, d.h. wie die Essenausgabe zur Zeit gestaltet wird, wird dieser Zustand mit den Wunschvorstellungen verglichen. Bestehen große Unterschiede, wird nach Ursachen gesucht. Auch hier sind die Mitarbeiterinnen des betroffenen Bereiches gefragt.

**Aufgabe 4 – Ursachen für Abweichungen des Ist-Zustandes vom Soll-Zustand**

Die Mitarbeiterinnen werden an ihrem Arbeitsplatz nach möglichen Ursachen für Abweichungen des Ist-Zustandes vom Soll-Zustand befragt.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

In einem weiteren Schritt wird vom Team ein Änderungsplan erarbeitet und den Mitarbeiterinnen vorgestellt. Die betroffenen Mitarbeiterinnen werden ausführlich angeleitet, die Änderungen in ihrem Arbeitsablauf zu berücksichtigen.

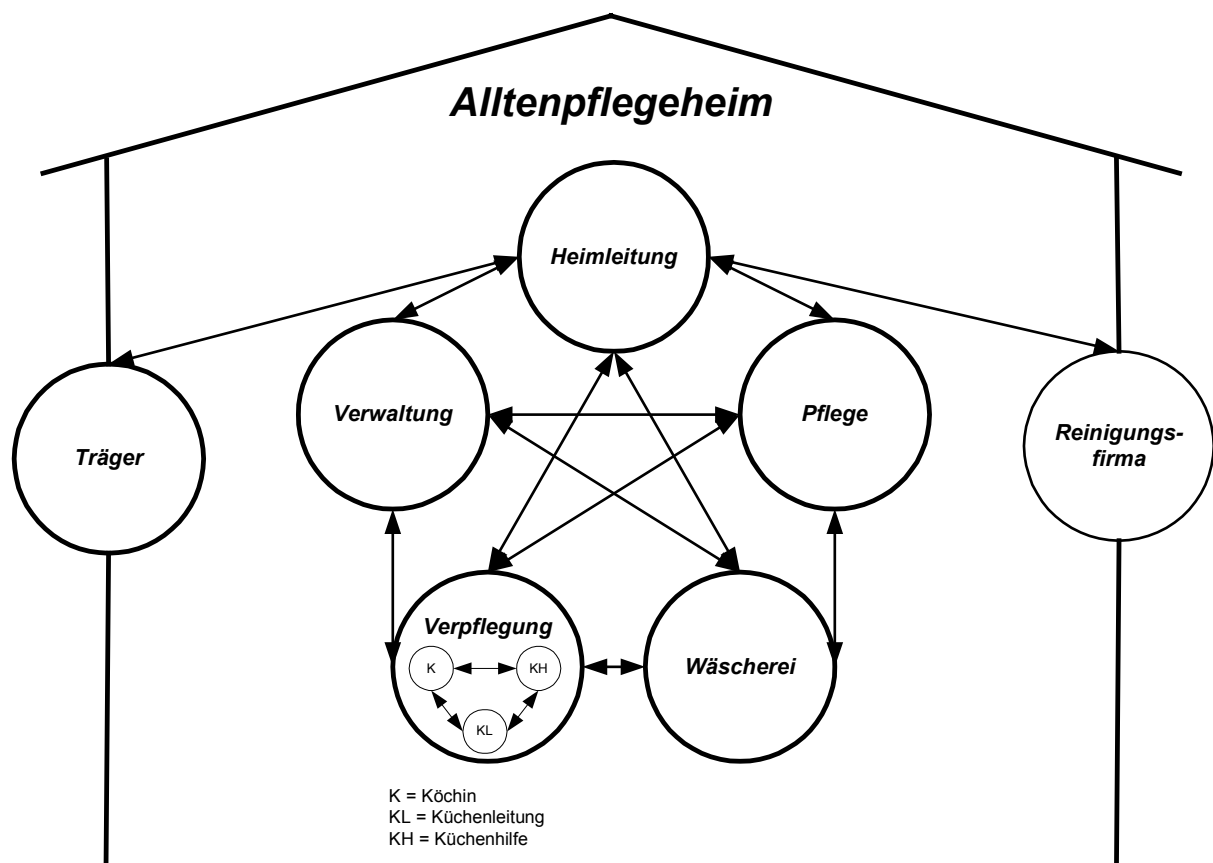
## 4 Schnittstellen und Schnittstellenprobleme

Schnittstellen sind überall dort, wo Menschen zusammenarbeiten.

Schnittstellen sind zum Beispiel:

- wenn die Küche bei einem Lieferanten etwas bestellt (Schnittstelle Küche – Lieferant)
- wenn die Pflegerin die Wäsche sortiert und die Wäschereimitarbeiterin die Wäsche wäscht (Schnittstelle Pflege – Wäscherei)
- wenn die Küchenhilfe Kartoffeln schneidet und die Köchin den Kartoffelsalat zubereitet.

Die folgende Abbildung zeigt, wo es in einem Altenheim überall Schnittstellen geben kann.



**Abbildung 2: Schnittstellen**

Schnittstellen sind dann Schnittstellenprobleme, wenn die Mitarbeiterinnen an den Schnittstellen nicht mehr Hand in Hand miteinander arbeiten bzw. wenn nicht eindeutig geklärt ist, wer welche Aufgabe zu erledigen hat.

**Aufgabe 5 – Ursachen für Schnittstellenprobleme**

Welche Tätigkeit ist für Sie ein Schnittstellenproblem? Beantworten Sie dazu folgende Fragen. Diese Fragen können den hauswirtschaftlichen Ausführungskräften als Interview oder in schriftlicher Form gestellt werden.

<p>Mit welchen Mitarbeiterinnen arbeiten Sie unmittelbar zusammen?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mitarbeiterinnen in Ihrem Bereich</li>       <li>• Mitarbeiterinnen aus anderen Bereichen</li> </ul>	
<p>Gibt es Tätigkeiten, die Ihrer Meinung nach nicht in Ihren Aufgabebereich gehören?</p>	<p><input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein</p>
<p>Wenn „JA“, welche Tätigkeiten sind das?</p>	
<p>Werden Sie durch diese Tätigkeiten von Ihrer eigentlichen Arbeit abgelenkt?</p>	<p><input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein</p>
<p>Gibt es Kolleginnen, die Ihnen schlechte Voraussetzungen zur Arbeit schaffen (z.B. die Wäsche ist schlecht vorsortiert, mein Arbeitsplatz in der Küche ist noch schmutzig, die Essenwagen kommen nicht pünktlich zur Küche zurück)</p>	<p><input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein</p>
<p>Wenn „JA“, wann ist das so?</p>	



## LITERATUR

Bader, S.: Dezentrale Qualitätssicherung. In: Schlüter, W., Poser, M. (Hrsg.): Qualitätssicherung in der Altenpflege. Praktische Hilfen für den Arbeitalltag. Rastede : social media 1998

Kühnau, S.: Qualitätsmanagementmethoden – Werkzeuge und Ideen. In: Schlüter, W., Poser, M. (Hrsg.): Hauswirtschaft in sozialen Dienstleistungsunternehmen. Vom Stiefkind zum modernen Dienstleister. Rastede : social media 1998

Mybes, U.: Gemeinsame Aufgaben – getrennte Zuständigkeiten. Schnittstellen zwischen Pflege und Hauswirtschaft. In: Feulner, M. (Hrsg.): Hauswirtschaftliche Versorgung in caritativen Einrichtungen und Diensten. Dokumentation der Fachtagung 12.-14. September 1994 in Freiburg. Freiburg : 1995

Röll, S.: Immer sauber bleiben!. HACCP am praktischen Beispiel eines mittelgroßen Tagungshotels mit angeschlossenem Klinikbereich. In: Mathes A. (Hrsg.): Hauswirtschaft und Management. Zürich : Raabe Verlags GmbH Losebl.-Ausg. 1998

Sinell, H.-J., Meyer, H.: Lebensmittelsicherheit. HACCP in der Praxis. 1.Aufl.: Hamburg : Behr's Verlag 1996

### **Video:**

Altenpflege. Aus- und Fortbildung durch Video: Perspektiven der Altenpflege. Zwischen Gesetz und Eigenkontrolle. Küche im Altenpflegeheim. Hannover : Vincentz Verlag 1998

Poser, M. Schlüter, W.: Qualitätssicherung ... ein Schlüssel zum Erfolg. Rastede : social media GbR