

Hygienemanagement aus Sicht GQM / GHM

Verantwortung für die Gesundheit von Gästen, Mitarbeitern und Unternehmerfamilien ist oberstes Gebot.

Ziel muss es sein, dass das Thema Sauberkeit und Hygiene im jeweiligen Betrieb so verinnerlicht wird, dass Bakterien, Viren und Keime keine ernsthafte Gefährdung mehr darstellen. Es muss selbstverständlich sein, dass alles zumutbar Möglichste und Nötigste getan wird, um Infektionsgefahren abzuwehren.

Hierzu ist es unumgänglich, detaillierte Vorgaben zum Thema Sauberkeit und Hygiene zu erarbeiten, diese umzusetzen, die Ergebnisse zu verifizieren und ggf. nachzubessern.

Wichtig ist zu definieren, wer welche Verantwortlichkeiten und Befugnisse hat (und welche nicht), welche Hilfsmittel und Ressourcen zur Verfügung stehen und eingesetzt werden, wie die Anwender / Umsetzer von Vorgaben ausgebildet sind und letztendlich auch, wer die gewünschten Ergebnisse verifiziert, also bestätigt. Ein einheitliches und klar verständliches Bewertungssystem mit klaren Anforderungspaketen ist daher unerlässlich und Basis eines funktionellen Hygienemanagements.

Es ist wichtig, dass sich die Betriebe mit gängigen Vorschriften und Gesetzen vertraut machen und diese Forderungen effektiv und effizient im Betrieb umsetzen – dies ggf. mit fachlicher externer Unterstützung. KLARE Regelungen müssen getroffen werden, WER z.B. WAS mit WELCHEM Equipment WIE umsetzt.

Auch, WIE die Nachweiserbringung der ordnungsgemäßen Umsetzung dokumentiert wird (Bild?, Aufschrieb?)

Das Ressourcenmanagement (die gezielte Ausbildung des Personals, die Bereitstellung der benötigten Ausrüstung) spielt hier eine sehr wichtige Rolle.

Da Betriebe unterschiedlich organisiert und strukturiert sind, wird es zur Umsetzung und der Dokumentation zur Umsetzung verschiedenste Wege geben – jedoch immer mit dem selben Ziel der Einhaltung dieser Forderungen. Egal, ob diese nun intern festgelegt wurden, oder vom Gesetzgeber oder den Behörden vorgegeben werden.

Der Ansatz des regelmäßigen PDCA-Zyklus ist dabei ein elementar wichtiges Werkzeug:

„P“ = Plan >> Maßnahmen, Vorgaben, Aktivitäten PLANEN

„D“ = Do >> Maßnahmen, Vorgaben, Aktivitäten UMSETZEN

„C“ = Check >> die geplanten und umgesetzten Maßnahmen,
Vorgaben, Aktivitäten auf Wirksamkeit überprüfen

„A“ = Act >> die geplanten, umgesetzten und auf Wirksamkeit
überprüften Maßnahmen, Vorgaben, Aktivitäten stetig
korrigieren und optimieren und auf andere
(zu optimierende) Prozesse übertragen

Zur Umsetzung der Anforderungen zu den Prozessen sind detaillierte Arbeitsanweisungen mit klar verständlichen Formularen zur Nachweisdokumentation unumgänglich.

Aufgabe wird es sein, die Betriebe dahingehend zu unterstützen, sich entsprechende Kenntnisse anzueignen, die Mitarbeiter*innen entsprechend auszubilden und über einen festgelegten Zeitraum auch die Wirksamkeit der Umsetzung der Themen zu überprüfen.

Hierfür wird man, ähnlich der Regelungen von gängigen Zertifizierungsnormen, in angekündigten und unangekündigten Stichprobenprüfungen nach festgelegtem Fragebogen-Schema die Wirksamkeit der Umsetzung der Vorgaben auditieren und den Umsetzungsgrad als %-Erfüllungsgrad darstellen.

Bei Erreichung einer bestimmten Erfüllungsgrad-Hürde steht dann auch einer **Auszeichnung** des Betriebes nichts im Wege.

Dies geschieht in Form eines **Hygienesiegels** und einer **Urkunde** zu Werbezwecken.



Die Grundsystematik zur Zielerreichung lässt sich strategisch in 8 Grundsätzen definieren:

1. Kundenorientierung

Kundenwünsche und Kundenerwartungen zum Thema Sauberkeit und Hygiene bilden die Basis für die Organisation des Betriebes. Es ist die Zufriedenheit des Kunden, die sich in der Qualität des Produktes oder der Leistung widerspiegelt. Deshalb ist es für Organisationen wichtig, die Kundenbedürfnisse (sowie die Vorgaben von Gesetzgebern und Behörden) zu ermitteln. Dazu gehört auch, all diese Forderungen zu bewerten, umzusetzen, alle Ebenen des Betriebes darüber zu informieren und durch eine ständige Verbesserung die Erfüllung der Anforderungen sicherzustellen.

2. Führung

Die Betriebsführung muss für eine zielgerichtete Führung der Organisation die Ziele und deren Umsetzung zum Thema Sauberkeit und Hygiene sorgfältig ausarbeiten. Nur so können alle Mitarbeiteraktivitäten gelenkt und die Effizienz der Umsetzung gesteigert werden. Darüber hinaus sollte die Leitung ein System verwirklichen und dessen ständige Verbesserung anstreben. Dazu gehört auch die Benennung von Verantwortlichen zur klaren Definition von Aufgaben.

Die Verpflichtung der Leitung zur Einhaltung von Vorgaben hat oberste Priorität.

3. Systemorientierter Managementansatz

Erkennen, Verstehen, Leiten und Lenken von miteinander in Wechselbeziehung stehenden Prozessen als System trägt zur Wirksamkeit und Effizienz der Organisation beim Erreichen ihrer Ziele zum Thema Sauberkeit und Hygiene bei. Mit diesem Grundsatz werden nicht nur die einzelnen Prozesse betrachtet, sondern das ganze Prozessnetzwerk. Um Prozesse effizient planen und das eigene Risikomanagement besser umsetzen zu können, ist es wichtig, dass Betriebe die wechselseitigen Abhängigkeiten zwischen den einzelnen Prozessen kennen.

4. Einbeziehen von Mitarbeitern*innen

Die Mitarbeiter*innen sind das oberste Gut und Aushängeschild eines Betriebes. Sie sind die Basis für eine gute Gesamtleistung zur Umsetzung zum Thema Sauberkeit und Hygiene. Die Betriebsführung sollte daher regelmäßig den Schulungsbedarf seiner Mitarbeiter*innen ermitteln und entsprechende Maßnahmen durchführen. Zusätzlich sollten auch die Infrastruktur sowie die Arbeitsumgebung die Erfüllung der Anforderungen ermöglichen.

5. Prozessorientierter Ansatz

Ein erwünschtes Ergebnis lässt sich effizienter erreichen, wenn Tätigkeiten und dazugehörige Ressourcen als Prozess geleitet und gelenkt werden. Um diesen Grundsatz zu verwirklichen, sollte die Betriebsleitung ein Team einsetzen, das die Geschäftsprozesse versteht und diese leiten und lenken kann. Die Zufriedenheit der Kunden (und Einhaltung von gesetzlichen und behördlichen Vorschriften) steht hier wieder an erster Stelle. Ziel ist auch, die Prozesse ständig zu verbessern, aktuelle Probleme zu besprechen und zu lösen, Regeln zur Durchführung von Abläufen erlassen und Prozesse immer wieder zu hinterfragen.

6. Ständige Verbesserung

Die kontinuierliche Verbesserung sollte ein weiteres Ziel eines jeden Betriebes sein. Wenn eine Organisation erfolgreich am Markt bleiben möchte, muss sie sich an die stets verändernden Anforderungen anpassen. Dazu gehört nicht nur die Verbesserung der Produkte und Dienstleistungen, sondern auch die bestmögliche Erfüllung der Ansprüche an Hygiene und Sauberkeit. Dies wird in erster Linie dadurch erreicht, indem der Betrieb stets nach Verbesserungen strebt und sich stetig weiterentwickelt.

7. Sachbezogener Ansatz zur Entscheidungsfindung

Um wirksame Entscheidungen zu treffen ist es wichtig, dass diese auf sachlichen Daten und Fakten beruhen. Nicht quantifizierbare emotionale Faktoren sollten bei der Entscheidungsfindung keine Rolle spielen. Fundierte Entscheidungen werden daher auf der Basis von fundierten Erkenntnissen und Daten getroffen.

8. Lieferantenbeziehungen zum gegenseitigen Nutzen

Lieferanten sind ein wichtiger Bestandteil der Gesamtleistung zur Umsetzung zum Thema Sauberkeit und Hygiene. Die Lieferantenbeziehungen sind zum gegenseitigen Nutzen zu definieren, zu überwachen und zu verbessern. Dazu gehören ohne Frage auch die Einhaltung derselben Kriterien zum Thema Sauberkeit und Hygiene wie im eigenen Betrieb.