

**IQM Projekt
Wäscheversorgung**

1. Ausgangslage

- Viele Beschwerden von Angehörigen
- Unzufriedenheit der Mitarbeiter
- Verschwundene Kleidung
- Verwaschene Kleidung
- Phänomen der Socken-Fressenden Waschmaschine auch bei uns
- Hoher Zeitaufwand für Suchaktionen
- Hoher Kostenaufwand für Schadenersatz

2. Zielsetzung

- Frustrabbau bei den Mitarbeitern
- Höhere Zufriedenheit bei den Angehörigen
- Zeitaufwand optimieren
- Mehr Struktur und Klarheit in der Wäsche

3. Beginn des Projektes

- Erfassung, Zuordnung und Kennzeichnung aller Kleidungsstücke
- Konzept überarbeiten und erweitern
- Einzelne Arbeitsabläufe erfassen
- Zuständigkeiten erfassen

4. Ende des Projektes

- Geregelter Arbeitsabläufe
- Zufriedene Mitarbeiter
- Beschwerdezahlen senken
- Wäsche wird eindeutig zuzuordnen sein
- Verbindlichkeiten herstellen

5. Wer ist beteiligt?

- Einrichtungsleitung und Pflegedienstleitung
- Hauswirtschaftsleitung
- Wohnbereichsleitung

6. Zeitlicher Rahmen

- 1.1.2010 bis 30.6.2010
- Überprüfung der einzelnen Abläufe im Oktober 2010

7. Ergebnisse bis heute

- Mitarbeiterin für die Wäsche eingestellt
- Beschwerden eindeutig rückläufig
- Mitarbeiter Pflege von Wäsche entlastet
- Umfangreiches Wäschekonzept erarbeitet

Zusammenfassung

Mit großem Aufwand wurden alle Kleiderschränke auf ihren Inhalt überprüft. Welche Kleidungsstücke sind gegenzeichnet? Was wird noch getragen? Stimmen alle Bewohner und Kleidungsstücke überein? Alle Arbeitsgänge wurden erfragt, aufgeschrieben und überprüft. Der gesamte Wäschekreislauf vom Einzug des Bewohners über die Kennzeichnung, das regelmäßige Waschen, den Transport bis zum Reparieren wurde erfasst und überprüft.

Wir haben ein Wäscheversorgungskonzept erstellt, Ablaufpläne für die Kennzeichnung der Wäsche, den Umgang mit Schmutzwäsche, das Verteilen, Sortieren und Reparieren der Wäsche entwickelt. Weiter wurde festgelegt was mit jedem Wäschestück geschieht, das in unser Haus gebracht wird. Wir nennen das Wegbeschreibungen: Der Weg neuer Wäsche und von Schmutzwäsche. Der Umgang mit Maschinen, Arbeitsgeräten und Arbeitsräumen samt Zuständigkeit wurde erfasst und festgelegt. Und über alle Neuerungen wurden die Angehörigen informiert und ein Informationsblatt für alle neuen Bewohner bzw. deren Angehörigen entwickelt, in dem wir darlegen, was wir leisten können und was nicht.