

Ohne Kontrolle selten Zufriedenheit

Zum Seminar „Strategische Entscheidungen zur Vergabe“ im Haus St. Ulrich in Augsburg kamen sechs Teilnehmer aus unterschiedlichen Tätigkeitsfeldern (Krankenhaus, stationäre Altenhilfe, stationäre Behindertenhilfe, Tagungshaus). Sie alle wollten sich vom Referenten



Oswald Neumann, Geschäftsführer der Neumann & Neumann Projekt- und Beratungs GmbH mit Sitz im oberbayerischen Krün, einen

Einblick in die Denkweise der externen Dienstleister vermitteln lassen. Außerdem erhielten sie Informationen zu einer übersichtlichen Struktur von Leistungsverzeichnissen und zu Methoden der Qualitätssicherung und Wirtschaftlichkeit bei der Ausschreibung und Vergabe von Dienstleistungen.

Hauswirtschaftliche Dienstleistungen tragen wesentlich zur Lebensqualität beispielsweise der Bewohnerinnen und Bewohner in stationären Einrichtungen bei. Sie werden allerdings gering geachtet und immer häufiger, zum billigsten Preis und ohne klare Festlegung des Bedarfs, vom externen Dienstleister eingekauft.

Vage Unzufriedenheit der Nutzer und damit der Auftraggeber ist vielfach die Folge. Der externe Dienstleister wiederum, der aus Konkurrenzgründen zu Preisen weit unter seinen tatsächlichen Kosten einen Auftrag übernimmt, kann keine Qualität erbringen, zumal wenn die verlangten Leistungen unklar bleiben, stellte Oswald Neumann fest. Der Dienstleister verbraucht folglich viel Zeit und Energie mit den Beschwerden und riskiert, einen Auftrag wieder zu verlieren. Abhilfe schaffen kann letztlich nur der Auftraggeber, indem er sich genau überlegt, welche Leistungen er tatsächlich benötigt und welche er zusätzlich wünscht, so Neumann. Notwendig ist außerdem, diese Leistungen in einem

Leistungsverzeichnis (LV) detailliert zu erfassen. Exakt definiert und beschrieben werden müssen dabei auch die einzusetzenden Techniken, Mittel und Durchführungsintervalle/-zeiten sowie die gewünschte Ergebnisqualität. Wenn schließlich noch der Zuschlag an einen Anbieter mit einem realistischen Preis ergeht, der also nicht nur günstig, sondern auch leistungsfähig ist, und wenn das LV Bestandteil des Vertrags wird, dann profitieren beide von der erreichten Transparenz, betont Neumann.

Was sich so selbstverständlich anhört, verlangt einigen Aufwand, wie der gelernte Hotelier und Ausschreibungsspezialist Neumann an vielen Beispielen aufzeigen kann. Das Stichwort „Müll-eimer leeren“ beispielsweise ist zu wenig aussagekräftig. Die Definition könnte beispielsweise lauten: Abfalleimer entleeren, innen und außen feucht reinigen, farblich entsprechenden Müllbeutel für die Mülltrennung einfügen, Müllentsorgung gemäß Definition.

Beim Catering beginnt die Liste der zu bedenkenden Aspekte mit der Einkaufspolitik der Einrichtung, führt über die Rezepte und den Umfang des Speiseplans und reicht bis zu den einzuhaltenen Hygiene- oder Kleidervorschriften oder die Wege, auf denen das Essen von der Zentralküche zu den Stationen gelangt (Ist der Aufzug breit genug für die Wagen?), sowie die Art des Warmhaltens der Mahlzeiten.

Soll beispielsweise ein Krankenhaus durch einen externen Dienstleister gereinigt werden, müssen die einzelnen Handgriffe (Fensterbrett feucht abwischen, Spinnweben entfernen oder Schränke reinigen) für die verschiedenen Raumkategorien (Besuchertoilette, Krankenzimmer, Intensivstation, Stationszimmer, Aufenthaltsräume, viel genutzte bzw. ruhige Flure, zentrale bzw. abgelegene Treppenhäuser usw.) detailliert aufgelistet, für jede einzelne Kategorie die Häufigkeit und die Zeiten der Reinigung festgelegt werden. Dazu gehört zum Beispiel auch die Klarstellung, dass das zweimonatliche Entfernen von Spinnweben nicht dergestalt durchgeführt werden darf, dass es am 28. März und am 6. April erfolgt und dass es dann erst wieder im Juni oder gar Juli, also vier Monate oder länger nicht mehr geschieht.

Wer sich mit der Vergabe der Dienstleistung die notwendige Mühe gemacht und ein Unternehmen ausgewählt hat, das nicht das billigste, sondern seinen Preis wert ist, der kann die Firma und ihre Leistungen dann auch kontrollieren und sicherstellen, dass er bekommt, was er bezahlt, so Neumann. Berge an Checklisten haben die Kontrollen in der Praxis allerdings nicht sehr weit gebracht. Der Aufwand für die Datenübertragung ist groß, Übertragungsfehler sind nicht zu vermeiden. Zwischen Kontrolle und Auswertung verstreicht zuviel Zeit für ein schnelles Reagieren.

Neumann & Neumann hat daher ein elektronisches Qualitätssicherungssystem (e-QSS) entwickelt: Die Kontrolldaten werden vor Ort erfasst. Das Programm fragt die im Leistungsverzeichnis vereinbarten Tätigkeiten für die verschiedenen Raumkategorien ab. Diese Kontrolldaten werden anschließend vom Rechner synchronisiert, so dass kurz nach dem Kontrollgang die Mängelliste vorliegt: Wie viel Prozent der vereinbarten Handgriffe wurden gut, zufrieden stellend bzw. mangelhaft erledigt?

Effizient, weil ohne Medienbruch können auch die Monatsberichte erstellt werden. Mit Hilfe der EDV lässt sich die Entwicklung der Dienstleistungsqualität über die Monate hinweg ohne großen Aufwand und zeitnah aufzeigen.

Auf diese Weise kann der Dienstleister Schwachstellen der eigenen Leistungserbringung und Defizite bei seinen Mitarbeitern aufdecken und gegebenenfalls verbessern, gleichzeitig Kritik des Auftraggebers problemlos überprüfen. Wichtig ist dabei für Neumann, dass durch solch ein elektronisches Qualitätssicherungssystem beide Seiten gewinnen. Beim Auftraggeber stellen sich Vertrauen und Zufriedenheit ein, der Dienstleister kann zum auskömmlichen Preis eine Qualität erbringen, die Beschwerden und Verdruss erspart.

Weitere Information:

Neumann & Neumann Projekt- und Beratungs GmbH, Karwendelstraße 2, 82494 Krün, Telefon 08825 9201-0
www.neumann-neumann.de