

CPB GmbH & Co.KG Wiesenweg 5, 56472 Hardt

**Projektentwicklung und
Projektsteuerung**

Gebäude-Checks

Potenzial- und Betriebsanalysen

**Standort- und
Wettbewerbsanalysen**

Gebäudemanagement

**Strategie- und Prozessberatung
stationäre Altenpflege**



PROJEKTBEISPIEL 2

OPTIMIERUNG EIGENKONTROLLSYSTEM

Ausgangssituation

Unser Kunde betreibt als Tochtergesellschaft eines diakonischen Trägers im Rahmen der hauswirtschaftlichen Dienstleistungen, neben der Wäscheversorgung, der Reinigung auch die Küchen in den ca. 25 Einrichtungen der stationären Altenhilfe. Zudem wird auch die Essenversorgung von 1.100 Kindern im Rahmen einer Schulversorgung sichergestellt.

Der Träger entschied sich zum Aufbau eines teilweise zentralen Qualitätsmanagementsystems und der Zertifizierung der jeweiligen Unternehmensbereiche.

Im Zuge der Einführung und des Aufbaus des Qualitätsmanagementsystems stellte unser Kunde fest, dass vor Ort die erforderlichen Ressourcen fehlten, um eine Einheitlichkeit der Prozesse im Sinn einer Matrix-Zertifizierung zu gewährleisten.

Zudem erfüllte unser Kunde nicht die Erwartungen, die dessen Kunden an ihn stellten. Dies zeigte sich in Erhöhung der Beschwerden und einem Verlust an Vertrauen.

Wunsch des Kunden

Unser Kunde wünschte sich die fachliche Begleitung beim Aufbau und der Weiterentwicklung des Qualitätsmanagementsystems gemäß DIN ISO 9001.

Durch die Optimierung der Konzepte und entsprechende Qualitätsstandards sollte die anstehende Re-Zertifizierung des Unternehmens sichergestellt und die Kundenzufriedenheit wieder erhöht werden.

Unsere Vorgehensweise

Zunächst analysierten wir die bestehende Ist-Situation, in dem wir die zu erbringenden Dienstleistungen an verschiedenen Standorten prüften.

Auf Basis der durchgeführten Audit und Begehungen vor Ort, sowie der Gespräche mit den verantwortlichen Leitungen und Mitarbeitern an den Schnittstellen kamen wir zu der Erkenntnis, dass die operativen Prozesse, insbesondere im Bereich der Speisenversorgung unzureichend effizient waren. Bei der Speisenversorgung konnten zudem auch erhebliche Abweichungen bei der Umsetzung der rechtsrelevanten Hygieneziele identifiziert werden, deren Folgen den Betrieb in eine rechtliche und wirtschaftliche Schieflage bringen könnten.

Als Ursachen für die Schwachstelle identifizierten wir insbesondere:

- fehlende strategische Ziele,
- unzureichende betriebliche Vorgaben und Konzepte
- Unklarheit bezüglich der Aufgaben- und Verantwortungsbereiche
- Unklarheit hinsichtlich Befugnisse
- mangelnde Ressourcen der Verantwortlichen vor Ort zur Entwicklung von Eigenkontrollsystemen
- mangelndes fachliches Know-how der Verantwortlichen vor Ort zur Qualifizierung der Mitarbeitenden

Als Zielsetzungen der Beratung wurden deshalb definiert:

- Strategische Weiterentwicklung des Unternehmens
- Gewährleistung der gesetzlichen Anforderungen und damit Haftungssicherheit für die Geschäftsführung
- Optimierung der Prozesse der Küche durch Verbesserung des Eigenkontrollsystems auf einheitlichem Niveau
- Erhöhung der Kundenzufriedenheit durch Qualitätsstandards und vertrauensschaffende Maßnahmen
- Klarheit hinsichtlich der Aufbau- und Ablaufprozesse

- Qualifizierung der verantwortlichen Leitungen und der Mitarbeitenden
- Einführen eines Projektmanagements als Struktur für die Optimierung weiterer Prozesse in Eigenverantwortung

Wir konzentrierten uns auf Grund der mangelnden Haftungssicherheit zuerst auf die Prozesse der Küche.

Bei der Vorgehensweise verständigten wir uns mit der Geschäftsführung darauf, die vorhandenen Ressourcen nicht in das Entwickeln eines einheitlichen HACCP Konzeptes zu investieren, sondern die Zeit und Energie zu nutzen, um die operative Umsetzung zu verbessern.

Da unser Kunde bereits die Plattform *orgavision* nutzte, installierten wir aus diesem Grund ein Eigenkontrollsystem nach HACCP auf Basis des Content-Paketes „Eigenkontrollsysteme nach HACCP für Produktionsküchen“.

Im Rahmen eines Workshops wurde entschieden, welche Prozesse an die bestehenden Beschreibungen und welche Beschreibungen an die Prozesse angepasst werden sollten. Die Überarbeitung der Unterlagen in *orgavision* erfolgte dann in Zusammenarbeit mit dem QMB.

Zur Sicherung der Umsetzungsfähigkeit fanden zuerst intensive Schulungseinheiten der verantwortlichen Küchenleitungen statt. Ziel war, die Umsetzungsverantwortlichen vor Ort für die Gefahren beim Umgang mit Lebensmittel zu sensibilisieren und zugleich das vorhandene fachliche Know-how zu vertiefen.

Da einige der Küchenleitungen in der Führungsrolle neu waren, sollten die Küchenleitungen gleichzeitig aber auch mit der entsprechenden Führungskompetenz ausgestattet werden.

Um die Küchenleitungen und deren Mitarbeitenden nicht zu überfordern und dadurch den langfristigen Erfolg zu gefährden, wurde das Eigenkontrollsystem in mehreren Schritten optimiert.

Die Qualifizierungsmaßnahmen fanden deshalb im monatlichen Rhythmus statt, in denen entsprechende Umsetzungsziele definiert wurden.

Die Umsetzung der Ziele auf Basis der Prozessbeschreibungen und Formblätter wurde in Zusammenarbeit mit der Geschäftsführung und des QMBs gewährleistet.

Wir unterstützten bei der Entwicklung der strategischen Ziele, durch die Projektsteuerung bei der Optimierung der Prozesse, den konzeptionellen Aufbau des QMS nach DIN ISO 9001, die Erarbeitung entsprechender Unterlagen in *orgavision* (QM-Handbuch), die Durchführung der regelmäßigen Audit in den Küchen vor Ort und durch die Qualifizierungsmaßnahmen der Leitungen.

In den jeweiligen Beratungsprotokollen, sowie im Projektbericht bzw. anhand des Projektplanes konnten die erzielten Verbesserungen für alle Beteiligten nachvollziehbar dargestellt werden.

Das Ergebnis

Im Zuge dieser Zusammenarbeit erreichte die Geschäftsführung innerhalb von sechs Monaten an allen Standorten neben der Re-Zertifizierung auch das Umsetzen der rechtsrelevanten Hygieneziele.

Dies führte in einem konkreten Fall auch zu einer sehr positiven Bewertung durch die Lebensmittelüberwachungsbehörde. Zugleich konnte die Re-Zertifizierung ohne Abweichungen erreicht werden.

Durch die Beratung wurden Verantwortungsbereiche und Befugnisse durch Kompetenzmatrix, Stellenbeschreibung klar definiert und ein Projektmanagement aufgebaut. Die Geschäftsführung wurde damit in die Lage gesetzt, die weiteren Prozesse ohne zusätzliche Beratungsunterstützung verbessern zu können. Optimierungsmaßnahmen entwickelt. Auch im Bereich des Personaleinsatzes konnten wir anhand der Kennzahl Beköstigungstage erhebliches Optimierungspotential aufzeigen.

Ihr Ansprechpartner

Frauke Weiß

Kontakt:

Telefon +49 (0) 2661 94 95 86

E-Mail weiss@cpb-gmbh.de