

## **Herausforderungen der internen Wäscheversorgung im Altenheim: Untersuchung des Prozesses am Beispiel zweier Altenheime in NRW**

**Jessica Nuguspanov und Angelika Sennlaub**

### **Kurzfassung**

Die vorliegende Untersuchung beschäftigt sich mit den Herausforderungen der internen Wäscheversorgung im Altenheim. Um die Situation zu beschreiben, werden zwei Altenheime in Nordrhein-Westfalen untersucht, wobei der gesamte interne Wäschekreislauf und die dazu gehörenden Prozesse beobachtet und zusammengefasst werden. Die Ergebnisse werden mit den Empfehlungen der Fachliteratur verglichen, um Verbesserungen des hausinternen Kreislaufes zu erarbeiten. Das Ergebnis der Untersuchung zeigt, dass es Mängel in der Prozessstruktur gibt. Auf Basis der Resultate der Untersuchung werden Maßnahmen vorgeschlagen für die Optimierung der internen Wäscheversorgung, die auch von anderen Häusern in ihrer Wäscheversorgung genutzt werden können.

**Schlagworte:** Wäsche, Altenheim, Pflegeheim, Versorgung, Qualitätsmanagement

### **Laundry in a care home: evaluation of a process**

#### **Abstract**

This study explores the laundry process in care homes. To evaluate the situation two care homes in North Rhine-Westphalia are chosen. The core of the evaluation is the laundry and all the processes that refer to that activity. All that areas are observed for a certain time to find out the weaknesses and work out measures to optimize that field of work. The results of the observation are compared to the recommendations of the literature to find out weak points within that process. The outcome of the evaluation is the fact that process structure is insufficient. Based on the results of the evaluation some actions are defined to make that field of activity more efficient.

**Keywords:** laundry, retirement home, nursing home, care, quality management

## Herausforderungen der internen Wäscheversorgung im Altenheim: Untersuchung des Prozesses am Beispiel zweier Altenheime in NRW

### Einleitung und Problemstellung

Die Versorgung mit Wäsche ist in sozialen Einrichtungen von großer Bedeutung: *„Wesentliches Ziel von sozialen Einrichtungen und Diensten ist ein hohes Maß an Zufriedenheit der Nutzerinnen und Nutzer sowie auch der Angehörigen. Die Qualität des Bereiches Wäscheversorgung spielt – im Verbund mit anderen Leistungen – eine herausragende Rolle“* (Pfannes 2019: 70). Viele haben vor dem Einzug ins Haus meist selbst ihre Wäsche versorgt, haben also klare Vorstellungen über gute und richtige Abläufe und Ergebnisse. Zudem ist Kleidung und vor allem Leibwäsche etwas sehr Privates, was gerade für Bewohnerinnen und Bewohner, die einen Teil ihrer Autonomie aufgeben mussten, von großer Bedeutung ist und der Wäscheversorgung einen besonderen Stellenwert gibt (Herr & Sennlaub 2019: 13ff).

In Pflegeheimen kann der Bereich der internen Wäscheversorgung zu einer Herausforderung werden. Neben internen logistischen Problemen existieren Qualitätsmängel sowie Probleme bei der korrekten Planung in Bezug auf den Bedarf des Pflegeheims. So ist *„manche Qualitätserwartung (...) im Betrieb nicht oder nur schwer erfüllbar“* (Feist & Sobotka 2019: 64).

Gründe liegen beispielsweise in organisatorischen Anforderungen oder den Kosten (Feist & Sobotka 2019: 64). Oft mangelt es außerdem an Aufmerksamkeit für diesen Prozess, obwohl die Wäscheversorgung neben der Pflege und der Reinigung zu den hauswirtschaftlichen Kernprozessen innerhalb des Pflegeheimbetriebes gehört und ein wichtiger Faktor sowohl für die Bewohner- als auch für die Mitarbeiterzufriedenheit ist. Es fehlen klar definierte Prozesse, welche standardisierte Abläufe festlegen und die Tätigkeiten und Verantwortungsbereiche eindeutig definieren und trennen. Die mangelnde Kommunikation an den Schnittstellen führt zu Qualitätseinbußen (Sennlaub 2018: 174f).

Diese Arbeit beschäftigt sich mit der Wäscheversorgung am Beispiel zweier Altenheime eines Trägers in NRW. Sie ist im Rahmen eines studentischen Projektes erarbeitet worden. Dabei wird die interne Wäscheversorgung der beiden Pflegeeinrichtungen analysiert, um den Prozess zu optimieren. Da vermutet wird, dass in anderen Häusern ähnliche Probleme bestehen, sehen die Autorinnen die Ergebnisse und Empfehlungen als nützlich auch für andere Träger an.

In dieser Arbeit wird ausschließlich die Wäsche aus Tab. 1 berücksichtigt. Anfallende Schmutzwäsche z. B. aus der Küche, Spülküche und dem gastronomischen Bereich gehört zu den Bedarfsgegenständen und muss hinsichtlich der Hygieneanforderungen gemäß HACCP gemanagt werden (Stritzke 2018, Riehn 2020).

Bei der internen Bearbeitung besteht die Aufgabe der Wäschebeauftragten in der Sammlung der schmutzigen und Verteilung der sauberen Wäsche ebenso wie das Managen des Wäschekreislaufs. Hierbei ist wichtig die Wäsche korrekt zu sortieren, um die Qualität zu gewährleisten und das Beschädigen der Wäschestücke zu verhindern. Ebenso soll die Wäschebeauftragte den Bestand kontrollieren und ihn bedarfsgerecht anpassen.

Die Wäsche in den Pflegeheimen kann in folgende Gruppen eingeteilt werden:

- Nach Herkunft: Oberbekleidung, Leibwäsche, Funktionswäsche, Wohntextilien und Personalkleidung;
- Nach Infektionsgrad: Nicht infektiös, infektiös und infektiös (Steinel 2019, Kap. 2).

Je nach Klasse der Wäsche werden verschiedene Verfahren zur Reinigung angewendet, um die Qualität zu garantieren und den Hygienestandards zu entsprechen (Krejci 2014: 4).

Beim Outsourcing der Prozesse Waschen, Trocknen und Legen bzw. Bügeln reduziert sich die Aufgabe des Personals in den Pflegeheimen dann auf das Sammeln, das Sortieren und die korrekte Verteilung an die Bewohner (Stritzke 2018).

Die Ausstattung in den Altenheimen ist abhängig davon, ob ein Haus die Wäsche selbst wäscht oder vergibt. Angestrebt ist, dass ausreichend Wäsche bei Bedarf vorhanden ist und gleichzeitig nicht zu viele Wäschestücke gelagert werden. Da bei der Vergabe die Wäschestücke länger aus dem Haus sind, wird in dem Fall mehr Wäsche benötigt als bei der hauseigenen Wäscherei (Steinel 2019: 32).

Die Empfehlungen für die Ausstattung bei der Variante Outsourcing variieren entsprechend verschiedener Quellen. Den Angaben der Gebrüder Heinemann (Neuss) nach, sollen die Altenpflegeeinrichtungen wie in Tab. 1 abgebildet ausgestattet sein, wobei 100 % die volle Belegung des Pflegeheims bedeutet:

Tab. 1: Wäscheausstattung nach Gebrüder Heinemann (Klöber et al. 2019: 116)

Flach- und Frotteewäsche	Wert
Frottierwaren	600 %
Waschhandschuhe	1000 %
Laken	300 %
Bettdeckenbezüge	300 %
Kopfkissenbezüge	320 %
Nackenkissenbezüge	300 %

Das Kuratorium Deutsche Altershilfe (KDA) beziffert den Bedarf wie folgt:

Tab. 2: Wäscheausstattung nach KDA (Klöber et al. 2019: 117)

Flach- und Frotteewäsche	Wert
Bettwäsche für pflegebedürftige Bewohner	500 %
Handtücher	600 %

Jede Einrichtung muss ein betriebsspezifisches Qualitätsmanagementsystem entwickeln, vorzugsweise auf Basis der DIN ISO 9000er Normen. So können die Prozesse definiert und das Qualitätsmanagementsystem aufgebaut werden, um die Abläufe und Qualitätsstandards zu optimieren und eine transparente, organisationsübergreifende Kommunikation zu gewährleisten. Dies kann durch die Einführung eines Qualitätsmanagementhandbuchs erfolgen, um die Abläufe der Pflegeeinrichtung auch im internen Wäschekreislauf zu definieren (POSG 2008).

Teil dieses Qualitätsmanagements ist die Klärung der Schnittstellen: *„An welchen Stellen finden Übergänge statt und wer hat hier welche Aufgaben?“* (Schukraft & Sobotka 2019: 85) Hier muss beispielsweise vereinbart und festgehalten werden, ob Mitarbeitende der Pflege, der Pädagogik oder der Hauswirtschaft die saubere Wäsche in den Schrank räumen; es muss geklärt werden, wer bei einer Wäschevergabe die saubere Wäsche aus der Wäscherei annimmt oder wer die schmutzige Wäsche von woher bis wohin transportiert. Schnittstellen müssen identifiziert und eindeutig geregelt sein, weil es sonst *„zu ständigen Rangeleien“*, Missverständnissen und Mehrarbeit kommt (Schukraft & Sobotka 2019: 85).

## Methoden

In zwei Pflegeheimen eines Trägers am Niederrhein soll der interne Wäschekreislauf optimiert werden. Der Träger hat die Wäscheversorgung outgesourct. Der gesamte interne Wäschekreislauf soll einer Analyse unterzogen werden. Hierbei ist wichtig, alle Aspekte des Prozesses zu nennen und zu bewerten. Deshalb werden hier verschiedene Methoden angewendet, um die Situation zu beleuchten. Die Methoden sind folgende: Zählung, Beobachtung und Interview.

- Zunächst wird eine Zählung der Wäsche durchgeführt, um den Bestand zu bestimmen und eine Bewertung in Bezug auf die oben genannten Empfehlungen durchzuführen. Die Problematik hierbei besteht darin, einen passenden Zeitpunkt zu finden, denn die Wäsche befindet sich in einem kontinuierlichen Kreislauf. Hierbei ist es wichtig, den gesamten Bestand an Wäsche am Tag der Abholung bzw. Lieferung zu zählen. Das bedeutet, dass die Wäsche im Lager, im Bewohnerzimmer und die Lieferung mit frischer Wäsche so schnell wie möglich gezählt werden soll. Die an dem Tag abgeholte Wäsche wird dann am nächsten Anlieferungsdatum gezählt und zur ersten Zählung addiert.

- Um die Prozesse der Wäscheversorgung bestimmen und bewerten zu können, eignet sich zweitens eine Beobachtung, denn so können komplexe Handlungsweisen über einen langen Zeitraum erfasst werden (Danner-Schröder & Müller-Seitz 2017: 61). Für die vorliegende Studie wird die Wäschebeauftragte zwei Wochen lang passiv-teilnehmend, offen beobachtet. Hierbei werden sowohl die Aufgaben der Wäschebeauftragten identifiziert als auch der Prozess als eine Abfolge der durchzuführenden Tätigkeiten erhoben. Die Vorgaben und die bereichsspezifischen Strukturen sowie die genauen Prozesse werden in einem nicht standardisierten Beobachtungsprotokoll aufgenommen und im Nachgang analysiert.
- Zudem werden die Verantwortlichen zu dem Thema befragt. Durch den Austausch mit den Expertinnen und Experten können neue Aspekte auftauchen, die zuvor nicht bedacht worden sind, aber für die Erhebung von Bedeutung sind (Danner-Schröder 2017: 48). Interviewt werden die beiden Wäschebeauftragten, die Pflegeteamleitungen der Wohnbereiche und die Einrichtungsleitungen. Außerdem wird an zwei Sitzungen des Leitungsteams des Trägers teilgenommen, um die Problematiken festzuhalten und gemeinsame Lösungsansätze zu formulieren und zu überprüfen. Die Anliegen der Bewohner und Angehörigen werden durch die Pflegekräfte weitergegeben, sodass ein weiteres Interview mit dieser Zielgruppe nicht notwendig ist.

## Ergebnisse

**Zählung:** Zum Zeitpunkt der Beobachtung leben im ersten Haus 56 und im zweiten Haus 48 Bewohnerinnen und Bewohner. In den Häusern befinden sich jeweils drei Pflegearbeitsräume und ein Wäscheraum. In jedem Pflegearbeitsraum und in den beiden Wäscheräumen der Wäschebeauftragten liegen Wäschereserven. Die Zählung wurde wie o. g. durchgeführt. Die folgenden Werte beinhalten den gesamten Wäschebestand der Häuser:

Tab. 3: Bestandsaufnahme in den beiden Pflegeheimen

Wäschestück	Ist-Menge Haus 1	Ist-Menge Haus 2
Waschlappen (Waschhandschuh)	483	478
Frottierware	258	289
Laken	194	171
Bettdeckenbezüge	128	140
Kopfkissenbezüge	122	98
Nackenkissenbezüge	78	62

**Beobachtung und Interviews mit den Wäschebeauftragten:** Während der Beobachtung werden die Prozesse des Wäschekreislaufes und die Aufgaben der Wäschebeauftragten zusammengefasst.

Die Tätigkeiten der Wäschebeauftragten lassen sich in folgende Bereiche gliedern: Einsammeln der schmutzigen Wäsche, Vorsortieren der eingesammelten Wäsche für die Übergabe an den Dienstleister, Wäschecontainermanagement, Wäscheräummanagement, Verteilung der sauberen Wäsche an die Bewohnerinnen und Bewohner.

Während der Beobachtung wird deutlich, dass keine klare Prozessdefinition existiert. Die Wäschebeauftragten kennen die zu erfüllenden Aufgaben und verrichten diese auf Basis der Erfahrungswerte. Es existieren weder strukturierte Beschreibung der Tätigkeiten, noch klare Abgrenzung zu den anderen Tätigkeitsbereichen und keine definierten Qualitätsstandards. Die Aufgaben werden erledigt, sobald sie anfallen.

Von „Rängeleien“ oder Unmut durch Mehrarbeit wird nicht berichtet, Unstimmigkeiten oder Mehrarbeit werden auch nicht beobachtet.

**Teilnahme an Teamsitzung:** Durch eine aktive Teilnahme an einer Leitungsteamsitzung können weitere Schwachstellen des Prozesses identifiziert werden. Diese beziehen sich sowohl auf die Prozessstrukturen als auch auf die daraus resultierenden Qualitätsmängel.

In der Sitzung wird die Problematik der korrekten Zuordnung beim Abwerfen der Wäsche vom Pflegepersonal thematisiert. Hierbei gerate Flachwäsche in die Bewohnerwäsche und umgekehrt. Im ersten Fall werde die Flachwäsche nicht ausreichend gesäubert, im zweiten die Bewohnerwäsche beschädigt. Zudem sei die nachträgliche Wäschezuordnung dadurch erschwert.

Ein weiteres Problem bestehe in der mangelhaften Prozesskommunikation. Aufgrund des fehlenden bzw. unzureichenden Informationsflusses entstehen Verzögerungen und Missverständnisse, was ebenso zu Qualitätseinbußen und Zeitverlusten führt.

Zudem werden Probleme bei der Beschaffung und der Inventur angesprochen. Es gebe kein Dokument, in dem die Anzahl der benötigten Wäschestücke festgehalten ist. Hieraus resultiert aus Sicht der Leitungspersonen ein weiteres Problem bei der Beschaffung: Die benötigte Wäsche wird unregelmäßig und aus Prozesssicht zu spät bestellt.

## Diskussion

Interessant ist, dass die Wäschebeauftragten keine Probleme in der Erfüllung ihrer Aufgaben sehen, während in der Leitungsteamsitzung Probleme erkannt und formuliert werden. Die Einschätzung des Leitungsteams deckt sich mit den Zahlen des Wäschebestandes und den Beobachtungen.

Folgende wichtige Abweichungen von der in der Fachliteratur empfohlenen Vorgehensweisen werden festgestellt:

- Eine wichtige strukturelle Abweichung besteht im Fehlen der festgelegten funktionalen Tätigkeitsbeschreibungen. Die Wäschebeauftragten handeln auf Basis ihrer persönlichen Erfahrungen; der Wäscheprozess kann auf diese Art nicht im betriebseigenen Qualitätsmanagementsystem integriert sein.
- Zudem fehlen klare Vorgaben oder Vereinbarungen für die Schnittstellen. Die fehlenden Regelungen führen zu Fehlern in der Aufgabenlösung, woraus Zeitverluste und zusätzliche Kosten entstehen. Interessanterweise wird dies weder im Leitungsteam noch von einer der Wäschebeauftragten thematisiert; alle scheinen sich also damit zu arrangieren oder die Schwachstellen gar nicht wahrzunehmen. Dennoch wird die Qualität der Dienstleistung Wäscheversorgung negativ beeinflusst.
- In Bezug auf den Wäschebestand lassen sich ebenfalls Abweichungen von den empfohlenen Herangehensweisen erkennen. Werden die Ist- den Soll-Werten entsprechend der Vorgaben der Gebrüder Heinemann gegenübergestellt ergeben sich die in Tab. 4 angegebenen Differenzen. Dabei wird die in der Leitungsteamsitzung beschlossene Reserveanzahl für die Pflegearbeitsräume von jeweils 10 Stück und den Wäscheräumen von jeweils 20 Stück in die Soll-Menge mit einberechnet.
- Die Zahlen weisen darauf hin, dass zu wenig Wäsche im Umlauf ist. Vor allem der Bestand an Nacken- und Kopfkissen weicht deutlich von den Empfehlungen ab. Das wahrgenommene Problem bei der Beschaffung, benötigte Wäsche werde zu spät bestellt, wird zumindest zum Teil auch auf diesen Fakt zurückzuführen sein. Möglicherweise hängen auch die Verzögerungen und Missverständnisse, die auf fehlenden bzw. unzureichenden Informationsfluss zurückgeführt werden, damit zusammen. Der zu geringe Bestand führt zu deshalb zu ständigen Mangelsituationen, die sowohl dem Pflegepersonal als auch der Wäschebeauftragten die Arbeitsaufgaben erschweren.

Tab. 4: Vergleich Wäschebestand in den Häusern (Ist) mit Empfehlungen nach Gebrüder Heinemann zuzüglich der intern festgelegten Anzahl an Reserve (Soll)

Wäschestück	Haus 1			Haus 2		
	Ist	Soll	Differenz	Ist	Soll	Differenz
Waschlappen (Waschhandschuh)	483	610	- 21 %	478	530	- 10 %
Frottierware	258	386	- 33 %	289	338	- 15 %
Laken	194	218	- 11 %	171	194	- 12 %
Bettdeckenbezug	128	218	- 41 %	140	194	- 28 %
Kopfkissenbezug	122	218	- 44 %	98	194	- 50 %
Nackenkissenbezug	78	218	- 64 %	62	194	- 68 %

- Die Beschreibung eines internen Wäschekreislaufes fehlt in beiden Häusern. Die Probleme beim Abwerfen der Wäsche und auch die Zuordnung am Ende des Kreislaufs könnten hier ebenso wie die Schnittstellenverantwortlichkeiten und Informationsflüsse geregelt und so ein Wäsche-Qualitätsmanagement aufgebaut werden.

Insgesamt können die Strukturierung der Aufgaben, die Formalisierung der Prozesse und die Anpassung der Bestände an die Empfehlungen der Fachliteratur die Prozess- und Produktqualität wesentlich steigern.

## Empfehlungen

Auf Basis der aufgenommenen Daten und der festgestellten Abläufe können einige Empfehlungen in Bezug auf die Arbeitsorganisation und Prozessgestaltung ausgesprochen werden:

- Die Aufgaben der Wäschebeauftragten sollen schriftlich festgehalten werden. Am besten eignet sich hierfür eine Tätigkeitsbeschreibung, die Arbeitsanweisungen ebenso wie Verantwortlichkeitsgrenzen für bestimmte Aufgaben beinhaltet und Prozesse definiert. Bei einem Angestelltenwechsel kann die neue Arbeitskraft unkompliziert eingearbeitet werden, und bei der Abwesenheit der Wäschebeauftragten (Urlaub, Krankheit) können die Aufgaben vertretungsweise von einer anderen Kraft ohne einen großen Aufwand übernommen werden.
- Analog zum Wäschekreislauf sollen die einzelnen Arbeitsschritte festgelegt sowie Lenkungenfunktionen im Prozess implementiert werden, um die Qualität zu sichern. Eine Vorgehensweise nach der DIN ISO 9000er Reihe (QM-System) ist empfehlenswert, wobei nur die auf den Prozess zutreffenden Merkmale übernommen werden. Diese Richtlinien bilden die Basis, um die innerbetrieblichen Prozesse rund um die Wäscheversorgung zu optimieren, Kosten zu sparen und Abläufe transparent und übertragbar zu machen.



3. Als Bestandteil des Qualitätsmanagements wird empfohlen, ein Qualitätsmanagementhandbuch zu implementieren, um die Prozesse zu standardisieren. So werden die Strukturen transparent, die Übertragbarkeit der Prozessschritte wird schriftlich festgehalten und kann jederzeit geprüft werden.
4. Zudem soll die Position des Qualitätsbeauftragten geschaffen werden: Diese Person soll die Prozesse überwachen und Verbesserungspotentiale sowie Prozessabweichungen feststellen und diese übernehmen bzw. eliminieren.
5. Eine weitere Empfehlung ist die Festlegung von kennzahlenbasierten Lenkungspunkten im Wäschekreislauf, um Fehler bzw. Mängel im Voraus zu vermeiden. Beispielsweise kann festgelegt werden, wie viel Reservewäsche in den Pflegearbeitsräumen und den Wäscheräumen gelagert wird. Wenn alle Bewohnerzimmer und Pflegearbeitsräume bestückt wurden, dient die Reserve im Wäscheraum der Wäschebeauftragten als Indikator für das Fehlen von Wäsche. So können ohne großen Aufwand, also auch ohne Inventur, schnell fehlende Stücke nachbestellt werden.

## Fazit

Die vorliegende Untersuchung hat Mängel in der Wäscheversorgung in zwei Pflegeheimen eines Trägers festgestellt. Die Ergebnisse decken sich mit Aussagen der Literatur, wonach es generell an Aufmerksamkeit für diesen Prozess mangelt. Daraus resultieren interne logistische Probleme, Qualitätsmängel sowie Probleme bei der korrekten Planung (Feist & Sobotka 2019). Angenommen wird deshalb, dass es sich hierbei nicht um einen Einzelfall handelt, sondern in anderen Häusern ähnliche Erfahrungen gemacht werden können.

Grundlage ist der fehlende oder unvollständige Einbezug ins vorhandene Qualitätsmanagement. So fehlen klare Beschreibungen der vereinbarten Prozesse und der erwarteten Ergebnisse im Haus. Wie wichtig die Qualität der Wäscheversorgung für die Zufriedenheit der Bewohnerinnen und Bewohner und ihrer Angehörigen ist, scheint nicht in ausreichendem Maß bewusst zu sein.

## Quellenverzeichnis

- Danner-Schröder A, Müller-Seitz G (2017): Qualitative Methoden in der Organisations- und Managementforschung: Ein anwendungsorientierter Leitfaden für Datensammlung und -analyse. München: Verlag Franz Vahlen GmbH.
- Feist C, Sobotka M (2019): Möglichkeiten und Grenzen der sozialen Einrichtungen. In: Deutscher Caritasverband e.V., Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft e.V., Diakonie Deutschland (Hrsg.): Wäschepflege in sozialen Einrichtungen. Leitlinie für das Wäsche-management. 2. vollständig überarbeitete Ausgabe. Freiburg: Lambertus: 64-70.

- Herr M, Sennlaub A (2019): Nutzerinnen und Nutzer. In: Deutscher Caritasverband e.V., Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft e.V., Diakonie Deutschland (Hrsg.): Wäschepflege in sozialen Einrichtungen. Leitlinie für das Wäschemanagement. 2. vollständig überarbeitete Ausgabe. Freiburg: Lambertus: 10-28.
- Klöber C, Mönicke G, Klöber R, Binnewies F (2019): Erfolg ist messbar. Controlling und Kennzahlen für hauswirtschaftliche Führungskräfte. Planegg: Neuer Merkur GmbH.
- Krejci M (2014): Wäschehygiene in der Alten- und Langzeitpflege. [https://www.oegkv.at/fileadmin/user\\_upload/Hygienetage/03\\_Krejci\\_Waeschehygiene\\_im\\_Altenheim.pdf](https://www.oegkv.at/fileadmin/user_upload/Hygienetage/03_Krejci_Waeschehygiene_im_Altenheim.pdf) (zuletzt abgerufen am 10.07.2020).
- Pfannes U (2019): Qualitäts- und Beschwerdemanagement. In: Deutscher Caritasverband e.V., Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft e.V., Diakonie Deutschland (Hrsg.): Wäschepflege in sozialen Einrichtungen. Leitlinie für das Wäschemanagement. 2. vollständig überarbeitete Ausgabe. Freiburg: Lambertus: 70-83.
- PQSG Portal für Qualitätsmanagement und Service in der geriatrischen pflege - das Altenpflegemagazin im Internet (2008): Schritt für Schritt: Aufbau eines QM-Handbuches. <https://pqsg.de/seiten/openpqsg/hintergrund-qm-handbuch2.htm> (zuletzt abgerufen am 10.07.2020).
- Riehn K (2020): Hygiene und HACCP. In: Andrea J, Greiner M, Großmann U, Hagspiel S, Pfannes U, Riehn K (2020): Küche und Technik - Handbuch für gewerbliche Küchen. Teil I (1.0/2020). Fachausschuss Haushaltstechnik in der Deutschen Gesellschaft für Hauswirtschaft e.V. (Hrsg.). Hauswirtschaft und Wissenschaft 68 (2020), ISSN online 2626-0913. DOI: [10.23782/HUW\\_02\\_2020](https://doi.org/10.23782/HUW_02_2020)
- Schukraft U, Sobotka M (2019): Verantwortung, Zuständigkeiten, Entscheidungskompetenzen und Kooperation beim Wäschemanagement. In: Deutscher Caritasverband e.V., Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft e.V., Diakonie Deutschland (Hrsg.): Wäschepflege in sozialen Einrichtungen. Leitlinie für das Wäschemanagement. 2. vollständig überarbeitete Ausgabe. Freiburg: Lambertus: 85-88.
- Sennlaub A (2018): Individuelle Wäscheversorgung im Pflegeheim – eine Bestandsaufnahme. In: Häusler A, Küster Ch, Ohrem S, Wagenknecht I (2018): Care und die Wissenschaft von Haushalt: Aktuelle Perspektiven der Haushaltswissenschaft, Wiesbaden: Springer VS: 161-176.
- Steinel M (2019): Die Wäsche. In: Deutscher Caritasverband e.V., Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft e.V., Diakonie Deutschland (Hrsg.): Wäschepflege in sozialen Einrichtungen. Leitlinie für das Wäschemanagement. 2., vollständig überarbeitet Ausgabe. Überarbeitung durch C Feist, I Maier-Ruppert, U Schukraft. Freiburg: Lambertus: 30-43.
- Stritzke A (2017): InHouse-Wäscherei: Wäsche in guten Händen. Hauswirtschaft und Wissenschaft 01/2017: 38-43. Zweitveröffentlichung online in Hauswirtschaft und Wissenschaft (ISSN 2626-0913). DOI: [10.23782/HUW\\_13\\_2017](https://doi.org/10.23782/HUW_13_2017)

**Autorinnen**

Jessica Nuguspanov und Prof. Dr. Angelika Sennlaub, Hochschule Niederrhein, Fachbereich Oecotrophologie, Studiengang Catering und Hospitality Services, Rheydter Straße 277, 41065 Mönchengladbach.

Kontakt: [j.nuguspanov@gmail.com](mailto:j.nuguspanov@gmail.com)



© temp-rite Bremen

**Interessenkonflikt**

Die Autorinnen erklären, dass kein Interessenkonflikt besteht.

**Zitation**

Nuguspanov J & Sennlaub A (2020): Herausforderungen der internen Wäscheversorgung im Altenheim: Untersuchung des Prozesses am Beispiel zweier Altenheime in NRW. Hauswirtschaft und Wissenschaft 68 (2020) ISSN 2626-0913 DOI: 10.262782/HUW\_16\_2020