

## **Hotellerie Konzept:**

Juni 2020

Dieses Konzept orientiert sich am Betriebskonzept und am Leitbild der Institution.

Die Angebote der Hotellerie im Alterszentrum Wengistein tragen zur Lebensqualität der Bewohnenden bei, indem sie eine Wohnatmosphäre schaffen, die einem gehobenen Hotelbetrieb entspricht. Zum Bereich Hotellerie gehören die Reinigung, die Wäscheversorgung, die Dekoration im öffentlichen Bereich und auf den Abteilungen, sowie der Coiffeursalon. Das Hotellerie Konzept soll einen Einblick in die Arbeit der Hotellerie geben.

### **Ziele**

Die Zufriedenheit und das Wohlbefinden der Bewohnenden und Gäste steht für uns an erster Stelle.

- Mit den Hotellerie-Dienstleistungen das Kerngeschäft der Institution unterstützen und zu einem positiven Image beitragen
- Schaffen einer optisch sauberen, hygienischen und gepflegten Wohnumgebung für unsere Bewohnenden damit sie gesund bleiben, sich wohl und sicher fühlen
- Werterhaltung von Mobiliar und Gebäuden
- Professioneller und umfassender Wäsche-Service für die Bewohnenden, Bereitstellen von optisch und hygienisch einwandfrei sauberen Textilien in einem gepflegten Finish
- Sicherstellung der Verfügbarkeit von Betriebswäsche
- Eine Reinigung und Wäscheversorgung, welche auf die Lebensgewohnheiten der Bewohnenden Rücksicht nimmt
- Schaffen einer wohnlichen, freundlichen und einladenden Atmosphäre durch saisonale Dekorationen im öffentlichen Bereich und auf den Abteilungen
- Angebot einer professionellen Haarpflege für die Bewohnenden und externe KundInnen
- Einhaltung der arbeitssicherheitstechnischen und hygienischen Vorgaben in allen Hotellerie Bereichen
- Erbringung einer kundenorientierten und bedarfsgerechten Dienstleistung
- Ökonomische und ökologische Führung der Hotellerie
- Orientierung an aktuellen Erkenntnissen im Bereich Hotellerie
- Kompetente und persönliche Beratung in allen Fragen rund um die Hotellerie

## Leitsätze

- Den Bewohnenden und ihren Angehörigen begegnen wir mit Freundlichkeit, Respekt, Aufmerksamkeit und Geduld.
- Wir üben Diskretion, indem wir die Privatsphäre der Bewohnenden respektieren:
  - Wir klopfen beim Betreten des Zimmers an
  - Die Mitarbeitenden sind der Schweigepflicht unterstellt
  - Persönliche Gegenstände werden nur in Absprache mit Ihnen oder den Angehörigen entsorgt
- Wir tragen Sorge im Umgang mit persönlichen Gegenständen und Textilien der Bewohnenden und sind uns unserer Verantwortung bewusst
- Kundenorientierung und Kundenzufriedenheit sind uns wichtig, individuelle Wünsche werden nach Möglichkeit erfüllt, zum Beispiel:
  - Die Reinigungszeit des eigenen Zimmers wird individuell vereinbart
  - Die Selbständigkeit der Bewohnenden wird wo möglich unterstützt, indem sie selber bestimmen können, welche Tätigkeiten sie gerne weiterhin selbständig erledigen
- Wir achten auf eine ökologische und wirtschaftliche Dienstleistungserbringung.  
Siehe im Weiteren: **Leitsätze Reinigung, Wäscherei, Coiffeursalon**

## Angebote und Dienstleistungsplanung

### Reinigung:

Die Reinigung umfasst:

- Die Sicht-, Unterhalt-, Zwischen- und Grundreinigung aller öffentlichen Räume wie die Zimmer der Bewohnenden
- Eine Reinigung im Reverssystem; die Mitarbeitenden führen in einem bestimmten zugewiesenen Bereich die Unterhaltsreinigung aus
- Zusätzliche Reinigungen nach Bedarf
- Auf Wunsch der Bewohnenden zusätzliche Reinigungsleistungen gegen Verrechnung
- Fachgerechte und ökologische Abfallentsorgung
- Die Rücksichtnahme in der Planung auf Gewohnheiten und Wünsche der Bewohnenden wie z.B. individuelle Reinigungszeiten
- Das Giessen der Blumen und Pflanzen nach Wunsch der Bewohnenden
- Die Ausführung der Reinigung nach definiertem Reinigungsstandards- und dem Hotellerie-Hygienekonzept

**Siehe auch [Reinigungshandbuch](#):** Das Reinigungshandbuch dokumentiert alle relevanten aufbau – und ablauforganisatorischen Strukturen und Prozesse der Reinigung. Die Reinigungsmitarbeitenden sind im Besitz eines eigenen Ordners mit allen für die Arbeitsausführung relevanten Dokumenten wie Arbeits- und Ablaufplänen, Arbeitsteilungen,

Methodenbeschreibungen, Reinigungsstandards, Arbeits- und persönliche Hygiene, Arbeitssicherheit, oder sie haben Zugang zu diesen Dokumenten im Reinigungsraum. Im Falle eines kurzfristigen Ausfalles einer Mitarbeiterin/eines Mitarbeiters kann die definierte Reinigungsdienstleistung von einer Arbeitskollegin/einem Arbeitskollegen übernommen werden.

### **Wäscheversorgung:**

Das Angebot der Wäscherei umfasst:

- Bewohnende: Wöchentliche Versorgung mit sauberer und hygienisch einwandfreier Privatwäsche
- Kennzeichnung der Privatwäsche
- Nähservice gegen Verrechnung durch eine fachkompetente Schneiderin
- Chemische Reinigung: Sämtliche nicht waschbaren Textilien werden auf Wunsch gegen Verrechnung chemisch gereinigt durch die Textilreinigung Wächter
- Abgabe einer Wäscheeintritts-Dokumentation für neue Bewohnende und deren Angerhörige
- Pflege- und Reinigung sämtlicher Betriebs- und Berufswäsche der Institution
- Bereitstellung und Versorgung der Nutzer und Nutzerinnen mit sauberer - und in einer definierten hygienischen Qualität – aufbereiteter, gewaschener Wäsche, in nützlicher Frist
- Wäscheservice für Externe und Mitarbeitende, siehe auch Preisliste Wäscheservice

Siehe dazu: **Wäscheversorgung Handbuch**

### **Dekorationen im öffentlichen Bereich und auf den Abteilungen:**

- Saisonale Dekorationen, 5 x jährlich
- Thematische Dekorationen
- Bereitstellung von Tischdekorationen für das Restaurant und die Abteilungen zu verschiedenen Anlässen und Feiertagen

Siehe dazu: **Dekoration** (elektronische Qualitätsdokumentation)

### **Coiffeursalon:**

Das Angebot des Coiffeursalon umfasst:

- Individuelle Beratung
- Personalisierter Haarschnitt
- Färben / Dauerwellen
- Waschen / Föhnen
- Kopfmassagen / Maniküre und Handmassagen
- Begleitdienst
- Offerierter Kaffee, Tee oder Mineralwasser

Siehe dazu: **Preisliste Coiffeur und Flyer Öffnungszeiten**

## Team

Die Mitarbeitenden der Hotellerie sind ein wichtiger Teil des Betriebs und tragen zum heutigen und zukünftigen Erfolg massgebend bei. Unter einer guten Zusammenarbeit im Team verstehen wir einen wertschätzenden Umgang und eine respektvolle, ehrliche Kommunikation mit allen Arbeitskolleginnen und -kollegen, sowie Solidarität und gegenseitige Akzeptanz. Jede/r Mitarbeitende ist aufgerufen, einen persönlichen Beitrag zu einem positiven Betriebsklima zu erbringen.

Flexibilität ist beim Hotellerie Personal grossgeschrieben. Es braucht die Fähigkeit, spontan auf neue Arbeitssituationen einzugehen, sich neuen Arbeitsabläufen anzupassen und auf unvorhergesehene Ereignisse angemessen zu reagieren.

Die Arbeitssicherheit hat einen hohen Stellenwert. Siehe dazu: **Arbeitssicherheit Hotellerie**

Die Hotellerie fördert den beruflichen Nachwuchs, indem sie mehrere Praktikums- und Ausbildungsplätze zur Verfügung stellt. Siehe dazu: **Bildungskonzept, Leitfaden für die berufliche Grundbildung.**

### **Die Qualifikation der Hotellerie Mitarbeitenden setzt sich wie folgt zusammen:**

Leitung Hotellerie:	Betriebsökonomin FH in Facility Management
StV. Leitung Hotellerie:	Fachfrau Hauswirtschaft EFZ / Berufsbildnerin Diplom Gebäudepflege Stufe 2
Fachpersonal:	Fachfrauen und Fachmänner Hauswirtschaft EFZ Hotelfachmann/-frau EFZ Berufsbildnerinnen / Berufsbildner
Angelernte MA:	Mitarbeitende ohne fachspezifische Ausbildung
Weitere MA:	Lernende, Praktikantinnen und Praktikanten Projekteinsätze, geschützte Arbeitsplätze

## Informationsfluss und interdisziplinärer Austausch

Häufige Absprachen und Kurzrapporte zwischen der Bereichsleitung und den Mitarbeitenden, Rundgänge im Betrieb, sowie wöchentliche Teamsitzungen, Führungs- und Leitungssitzungen, Berufsbildnerinnen Sitzungen sichern den Informationsfluss innerhalb der Dienstleistungsbereiche.

Regelmässige Besprechungen der Bereichsleitung mit der Zentrumsleitung fördern die Positionierung und zukünftige Ausrichtung des Bereichs innerhalb der Gesamteinstitution. Es finden enge Absprachen mit den Bereichsleitungen Restaurant, Gastronomie, Betriebsunterhalt sowie Pflege und Betreuung statt, um reibungslose Arbeitsabläufe an den Schnittstellen zu gewährleisten. Die Schnittstellen sind zudem im Reinigungshandbuch schriftlich festgehalten.

Regelmässiger, fachübergreifender Informationsaustausch findet zudem auf Kaderebene statt, sowie an den Quartalsitzungen der Ausbildungsverantwortlichen.

## Qualität, Qualitätsüberprüfung und Dokumentation

Folgende Kanäle dienen der Evaluation von Dienstleistungen und Angeboten und der Qualitätssicherung:

- Qualitätsüberprüfungen am Arbeitsplatz durch die Bereichsleitung und ihre Stellvertretung
- Regelmässige interne Schulung der Mitarbeitenden zu aktuellen Themen
- Wöchentliche Lernsequenzen mit den Lernenden
- Regelmässige begleitete Reinigungskontrollen
- Wöchentliche Hauswirtschaftssitzung
- Rückmeldungen der Bewohnenden und ihrer Angehörigen
- Rückmeldungen aus dem Bewohnerrat und dem Angehörigenrat
- Standardisierte Qualitätserhebung durch das Alterszentrum Wengistein
- Eigene kritische Reflektionen anlässlich von Teamsitzungen und Auswertungsbesprechungen

Siehe dazu: **Beschwerdemanagement, Bereichsübergreifendes Qualitätsmanagement im AZW**

Sämtliche relevanten Belege, wie Aus- und Weiterbildungsnachweise der Mitarbeitenden, Dienstpläne, Ablaufpläne, Qualitätskontrollen, Sicherheitsnachweise, usw. sind in der elektronischen Qualitätsdokumentation des AZW hinterlegt. Zentrale Qualitätsaspekte werden auch im jährlichen Controlling an Hand von Qualivista (Kanton Solothurn) überprüft und festgehalten.

Erstellt, 23. Juni 2020, überarbeitet 10. Januar 2022 / 10. Juli 2023 / 5. Juli 2024

Leitung Hotellerie - Ursula Biedermann-Schmid

© Das AZW betrachtet die Ausformulierungen in diesem Konzept als geistiges Eigentum der Institution. Jeglicher Nachdruck, das Zitieren einzelner Sätze oder das Übernehmen von ganzen Textpassagen durch Externe zur Verwendung oder Weiterverwertung sind nur mit dem Einverständnis der Zentrumsleitung und unter Angabe der Quelle erlaubt.