

PROconcept^{international}

Das Magazin für Seniorenheime und Pflegeeinrichtungen



**DAS INHOUSE-
WÄSCHEREI-KONZEPT**



Deutschland:
Stiftung Hospital
St. Wendel

Pflege leicht gemacht

25 Tipps für Ihren Arbeitsalltag und
für frische und hygienische Wäsche



Liebe Leserinnen und Leser,

herzlich willkommen zu einer neuen Ausgabe von Miele PROconcept international! Seit 2015 präsentieren wir Ihnen aus der Welt von Miele regelmäßig Geschichten, um Ihnen wertvolle Tipps und Informationen für Ihren Arbeitsalltag in der Wäscherei zu geben. In Deutschland ist bereits die 25. Ausgabe von Miele PROconcept erschienen und wurde 2017 mit dem **FOX Award in Gold** als eines der besten deutschen Kundenmagazine im Bereich Konsum und Handel ausgezeichnet. Aus diesem Grund möchten wir Ihnen nicht die **25 Tipps für den Arbeitsalltag** (ab Seite 18) vorenthalten, die unsere deutschen Kollegen aus 25 Ausgaben von Miele PROconcept zusammengestellt haben. Gleichzeitig liefern wir Ihnen Einblicke in die vielfältigen Facetten unserer Produkte und ihrer Einsatzmöglichkeiten. Dabei ist das Prinzip der Nachhaltigkeit ein wichtiger Aspekt unseres alltäglichen Tuns, das wir durch Integrität gegenüber Ihnen, unseren Kunden, Verantwortungsbewusstsein gegenüber Mensch und Umwelt und nicht zuletzt durch unser Qualitätsbewusstsein umsetzen. Darauf können Sie sich immer verlassen – in jedem Land und zu jeder Zeit, ob in der **Zentralwäscherei Stiftung Hospital St. Wendel in Deutschland** (ab Seite 10) oder in der **Seniorenresidenz Le Noble Age in Frankreich an der Côte d’Azur** (ab Seite 16). Mein Tipp: Lassen Sie sich von unseren Geschichten aus der Praxis inspirieren.

Ich wünsche Ihnen viel Spaß beim Lesen!
Mit herzlichen Grüßen

Walter Ecker

Walter Ecker
Geschäftsleitung Vertrieb Professional
Miele Österreich



16 NOBEL RESIDIEREN
IM ALTER



04 KUNDEN KENNEN
UND LERNEN

IMPRESSUM

Miele GmbH
Vertrieb Professional
Mielestraße 1
5071 Wals bei Salzburg
Telefon: 050 800 420
E-Mail: vertrieb-professional@miele.at
www.miele-professional.at

Projektleitung (V. i. S. d. P.):
Michael Arendes, Johannes Baxpöhler
Herstellung:
TERRITORY CTR GmbH
Carl-Bertelsmann-Str. 33 | 33311 Gütersloh
Telefon: 05241 23480-50 | www.territory.de
Objektleitung:
Julia Lempe
Realisation:
Redaktion: Michael Siedenhans (Ltg.),
Jochen Büttner, Ann-Christin Meermeier
Grafik:
Carola Brand, Melanie Koers
Druck:
Hermann Bösmann GmbH
Ohmstr. 7 | 32758 Detmold
Fotonachweise:
MIELE: Titel, S. 2-3, 7, 8, 14-15, 18-19, 20;
Thorsten Scherz/TERRITORY: S. 2-3, 4-6,
10-13, 19; ARSELA/Getty Images: S. 3,
18; Michael Siedenhans/TERRITORY: S. 9;
dem10/Getty Images: S. 8; villadescolettes.
Ina-sante.com: S. 16-17; wastesoul/Getty
Images: S. 18; banprik/Getty Images: S. 18;
Juan Carlos Rodriguez/Getty Images: S. 19



10 SYMPATHISCH UND
IMMER UNTER DAMPF



07 MEHR PLATZ FÜR
WASCHVERSUCHE



18 SORGFÄLTIG
REINIGEN

**KURZ
NOTIERT
UND AKTUELL**

INHALT

AKTUELL

**DIE GEWERBETECHNIK:
DIE INDIVIDUALISIERTE FORMEL 1** 04
Interview mit Dr. Markus Miele

ES GIBT VIEL ZU TUN 08
Der Praxistag in Gütersloh bei Miele

PRAXIS

SYMPATHISCH UND IMMER UNTER DAMPF 10
Die Zentralwäscherei Stiftung Hospital St. Wendel

DAS MITTELMEER IM BLICK 16
Die Seniorenresidenzen von Le Noble Age

MANAGEMENT

25 TIPPS AUS DER PRAXIS 18
Für den Arbeitsalltag in Alten- und Pflegeheimen

KURZ NOTIERT

AKTUELL 07
Neues Label-Label bietet viel Platz für Waschversuche

INTERVIEW MIT DR. MARKUS MIELE:

GEWERBETECHNIK: DIE INDIVIDUALISIERTE FORMEL 1

Miele Professional ist ein wichtiges Standbein für das Unternehmen Miele. Ein Grund: der enge Kontakt zu den Kunden und der gemeinsame Weg zur besten Lösung für die individuelle Anforderung. Das wird in Zukunft sogar noch wichtiger werden. Warum, erklärt der Geschäftsführende Gesellschafter Dr. Markus Miele.

Glückwunsch, Herr Dr. Miele. Das Magazin PROconcept feiert ein kleines Jubiläum. Dieses Interview erscheint in der 25. Ausgabe. Können Sie sich eigentlich noch an die erste Ausgabe erinnern?

Selbstverständlich. Ich lese alle unsere Publikationen, weil ich wissen möchte, was wir nach innen und außen kommunizieren. An die erste PROconcept kann ich mich noch sehr gut erinnern. Ich habe damals, weil es ein neues Magazin war, alle Artikel gelesen und das Heft in meiner Ablage archiviert. Das Magazin ist heute noch interessanter. Wir bilden viel mehr Facetten ab, weil der Leser erfahren will, wie andere Altenpflegeheime das Thema Inhouse-Wäscherei umsetzen und was Miele macht. Das ist eine sehr interessante Mischung.

Was war damals die Idee, ein Magazin für Seniorenheime und Pflegeeinrichtungen zu publizieren?
Dafür gab es zwei Gründe: 1. Wir sind die Spezialisten für Geräte und wissen, wie

man sie optimieren kann. Wir müssen aber lernen, noch mehr durch die Brille des Kunden auf die Anwendungen zu schauen, um noch bessere Lösungen für spezielle Anforderungen zu finden.
2. Für seine Lösungen im gewerblichen Bereich ist Miele natürlich weniger bekannt als im Haushaltsbereich, wo allein in Deutschland Millionen von Menschen unsere Geräte täglich nutzen. Da ist ein interessantes Magazin ein guter Werbeträger, um Miele Professional bekannter zu machen.

Wie wichtig ist die Sparte Professional für Ihr Unternehmen?

Miele Professional ist im Unternehmen historisch verankert. Mein Urgroßvater hat lange auf einem Bauernhof gelebt, wo während der Erntezeit viel Wäsche anfiel. So entstand die Idee, größere Waschmaschinen zu entwickeln. Heute ist der Bereich Professional für uns aber auch ein wichtiges zweites Standbein, etwa für den Fall, dass es im Haushaltsbereich mal nicht so boomt. Wichtig ist Professional auch für den Technologieaustausch: Bei den hochwertigen und

»Miele Professional ist im Unternehmen historisch verankert.«

robusten gewerblichen Maschinen setzen wir häufig schon frühzeitig jene Technik ein, die später dann im Haushaltsbereich verwendet wird.

Ist Miele Professional für Miele also das, was für Autohersteller die Formel 1 ist?

An der Leistungsfähigkeit, Vielseitigkeit und Robustheit der Geräte gemessen, kann man das so sagen. Ich würde

sogar weitergehen: Es ist für uns die individualisierte Formel 1, weil wir in diesem Bereich auf zig Kursen unterwegs sind: von Altenpflegeheimen, Waschsalons, Hotels bis zur Medizintechnik mit vielen Kunden, die unterschiedliche Bedürfnisse haben, auf die wir variabel und individuell reagieren müssen. Dabei lernen wir sehr viel – sowohl im Vertrieb als auch in der Produktion. Das ist auch einer der Gründe, warum wir im Bereich Professional bis 2024 überproportional wachsen wollen.

Haben Sie schon mal ein Altenpflegeheim besucht, um sich von der Funktionalität Ihrer Maschinen zu überzeugen?

Ja, sogar mehrfach! Es ist immer interessant, wenn man Kunden besucht. Dabei erfährt man direkt, warum die Geräte gut funktionieren oder was man noch alles verbessern kann.

Miele hat also zu den gewerblichen Kunden einen direkteren Kontakt als zu den privaten?



Aufmerksamer Leser der PROconcept:
Dr. Markus Miele

Ja, das kommt daher, weil wir enger zusammenarbeiten. Ein Beispiel: Wir warten gewerbliche Geräte regelmäßig, weil es in vielen Bereichen gesetzlich vorgeschrieben ist. Dadurch kennen wir den Kunden und den Zustand unserer Geräte viel besser und sehen, was wir im Umfeld der Maschinen noch optimieren können.

Warum sollte sich ein Altenwohnheim für Geräte von Miele entscheiden?

Weil ich davon überzeugt bin, dass wir die beste Lösung am Markt haben – angefangen von den Maschinen bis zum Service- und Vertriebspersonal. Diese Lösung rechnet sich nicht nur für jedes Altenpflegeheim, sondern stellt insgesamt ein unglaublich gutes Gesamtpaket dar.

Auch weil die Geräte zuverlässig sind?

Ja, genau. Deswegen legen wir ja so viel Wert auf die umfangreichen Tests im Werk Lehrte bei Hannover, wo die Maschinen für die gewerbliche Wäschepflege hergestellt werden. Dabei lernen



DR. MARKUS MIELE

INGENIEUR UND GESELLSCHAFTER

Der gebürtige Gütersloher ist ein Urenkel des Firmengründers Carl Miele. Nach seinem Studium in Karlsruhe, das er als diplomierter Wirtschaftsingenieur abschloss, promovierte er an der Universität St. Gallen zum Dr. oec. In das Familienunternehmen trat er 1999 ein. Seit 2002 ist er gemeinsam mit Dr. Reinhard Zinkann Geschäftsführender Gesellschafter von Miele. Er ist Vizepräsident der Industrie- und Handelskammer OWL und Vorsitzender des Unternehmerverbands im Kreis Gütersloh.

wir viel über die Zuverlässigkeit einzelner Bauteile. Außerdem analysieren wir die Rückläufer aus dem Feld. Auf diese Weise sammeln wir wertvolle Informationen, um uns noch kundenspezifischer aufzustellen und solche Maschinen zu entwickeln, die das individuelle Problem des Kunden lösen können.

„Immer besser“ – so das Markenversprechen von Miele. Wo kann sich Miele Professional noch verbessern?

Wir sind sehr gut aufgestellt, wenn es um unser eigentliches Produkt geht. Aber wir können noch mehr tun, wenn es um Services rund um das Produkt geht. Das müssen wir nicht alles selbst machen, sondern sollten durch intelligente Kooperationen mehr maßgeschneiderte Lösungen anbieten.

Und die Digitalisierung? Ist sie auch für Miele Professional die Zukunft?

Auf jeden Fall ist es ein wichtiges Zukunftsthema. Nicht alles, was digitalisierbar ist, muss aber auch digitalisiert werden. Wir brauchen eine nutzerrelevante Digitalisierung,

»Wir sind sehr gut aufgestellt, wenn es um unser eigentliches Produkt geht.«

Im engen Kontakt mit dem Kunden: Damit die Geräte von Miele immer besser werden.

die dem Kunden weiterhilft und ihn unterstützt. Das können einfache Dinge sein wie die Leerstandserkennung von Waschmittelbehältern, die dem Anwender sagt, wann diese aufgefüllt werden müssen. Ich glaube aber, da kann man mehr machen. Ich denke beispielsweise an eine Schnittstellenkommunikation zwischen Waschmaschine und Trockner. Das muss aber alles so einfach wie möglich sein, damit es der Nutzer auch akzeptiert.

In PROconcept stellen Bewohner der Altenpflegeheime ihre Lieblingskleidung vor. Besitzen Sie auch ein Kleidungsstück, das Sie besonders mögen?

Ich habe mehrere. Zu ihnen gehört mein schwarzer Hochzeitsanzug. Der hängt immer noch im Kleiderschrank. Ich weiß zwar nicht, ob ich da nach 17 Jahren noch reinpasse. Aber er erinnert mich an einen sehr wichtigen und wunderschönen Moment in meinem Leben.

Zum Schluss: Waschen Sie noch selbst?

Selten, aber ich mache es. Meine Frau behauptet zwar: „Du kannst das nur theoretisch.“ Bei uns zu Hause stehen immer zwei Waschmaschinen und zwei Trockner. Eine Maschine davon ist meist ein Prototyp, den ich selbst ausprobiere und teste. //

KURZ
NOTIERT
UND AKTUELL



LABOR MIT MEHR PLATZ FÜR WASCHVERSUCHE

Temperaturen von 23 Grad Celsius, konstante 50 Prozent Luftfeuchtigkeit: Dies sind die Arbeitsbedingungen im neuen Label-Labor des Miele Werks Lehrte. Denn normierte Messwerte von gewerblichen Waschmaschinen und Trocknern können am effizientesten unter gleichbleibenden Bedingungen erfasst werden.



Stoffquadrate mit Prüfanschmutzungen geben Auskunft, wie sauber die Wäsche wirklich ist – hier getestet an einer Maschine der Baureihe »Performance Plus«.

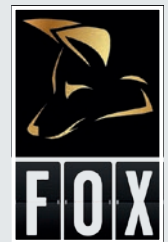
Dreimal so groß wie bisher

Beim Wasser müssen Härtegrad und pH-Wert ebenso präzise bemessen sein. Hierfür ist das neue Prüflabor von Miele Professional bestens gerüstet. Es umfasst 400 Quadratmeter und ist damit dreimal so groß wie der alte Prüfbereich. Zu den er-

sten Produkten, die hier mit modernster Technik vermessen wurden, zählen die neuen Waschmaschinen der Baureihen »Performance« und »Performance Plus«. Im Mittelpunkt der Waschversuche stand etwa die Frage, mit wie wenig Wasser die Geräte auskommen, ohne dass dies zu Abstrichen bei Sauberkeit und Hygiene führen würde. »So konnten wir den Wasserverbrauch um 20 Prozent senken und damit auch deutliche Einsparungen im Verbrauch von Energie erreichen«, sagt Laborleiter Dr. Tim van Zoest.

Die hierfür nötige Technik habe schon während der Entwicklungsphase höchste Ansprüche an das Mess- und Prüfequipment gestellt. Das gelte zum Beispiel für den innovativen ovalen Laugenbehälter und das Waschverfahren »EcoSpeed«, das mit ansteigenden und fallenden Trommeldrehzahlen arbeite. »Die messtechnischen Anforderungen, die sich daraus ergeben, lassen sich in unserem neuen Labor noch besser als früher erfüllen«, so van Zoest weiter.

Mindestens genauso komplex ist es, für die Testreihen im Sommer und Winter gleichbleibende Bedingungen zu gewährleisten – vom Raumklima bis zur Temperatur des Leitungswassers. Der Aufwand, die jahreszeitbedingten Schwankungen in den Messreihen zu kompensieren, entfällt künftig, erläutert Marianne Röhl, verantwortlich für die Anwendungstechnik bei Wäschereimaschinen. //



FOX AWARD 2017:

GOLD FÜR MIELE

Das Magazin Miele PROconcept international gehört zu den besten Medien aus Marketing und Kommunikation in Deutschland. Die zwölfköpfige Jury des renommierten FOX Awards zeichnete das Magazin mit Gold in der Kategorie Handel und Konsum aus und lobte dessen kreative Kundenansprache und den hochwertigen Inhalt. Insgesamt wurden 376 Marketing- und Kommunikationslösungen für deutsche Unternehmen eingereicht. Die Jury wurde in diesem Jahr von dem Design-Professor Rüdiger Quass von der Fachhochschule FH Münster geleitet. //



Das ist die prämierte Ausgabe der Miele PROconcept.

Neue Desinfektionsnormen

DIE EN 14885 – WAS IST DAS?



Sie waschen in Ihrer Wäscherei noch nach RKI? »Vergessen Sie es«, sagt Dr. Benjamin Eilts, Senior Product Manager von Dr. Schnell Chemie GmbH. Denn künftig wird die Wirksamkeit von Biozidprodukten ausschließlich nach Europäischen Normen (EN) beurteilt und angewendet. Und das ist in diesem Fall die EN 14885. Sie gilt für Produkte, für die eine Wirkung gegen folgende Mikroorganismen beansprucht wird: vegetative Bakterien, Bakteriensporen, Hefen, Pilzsporen und Viren. Die Norm soll Anwendern (z.B. Wäschereien in Krankenhäusern oder Altenpflegeheimen) dabei helfen, die vom Hersteller gelieferten Angaben über das Produkt zu beurteilen. Ein Desinfektionsprodukt erfüllt erst dann die Anforderungen der EN 14885, wenn es verschiedene Testphasen durchlaufen hat. Dabei wird im Labor untersucht, ob ein Produkt eine bakterizide, fungizide, sporizide oder viruzide Wirkung hat, wenn es auf eine Oberfläche oder die Haut aufgetragen wird (sog. Keimträgertest).

Weitere Europäische Normen, die Sie bald im Wäschereialltag hören werden, sind die EN 16616 und die EN 14476. Die EN 16616 legt die Mindestanforderungen an die mikrobizide Wirkung eines Desinfektionsprozesses zur Behandlung von kontaminierten Textilien fest, die EN 14476 die Mindestanforderungen an die viruzide Wirkung von chemischen Desinfektionsmitteln oder Antiseptika für Oberflächen oder Hände. //



RUND UM DIE WÄSCHEREI:

ES GIBT VIEL ZU TUN

Wie wirbt man Fachkräfte für eine Wäscherei? Wie garantiert man gleichzeitig Qualität und Wirtschaftlichkeit? Und wie geht man mit den Europäischen Normen für Textilhygiene um? Die Antworten gab der Praxistag von Netzwerk Textil in Gütersloh.

Das Thema Wäscherei ist ein Dauerbrenner für die Teilnehmer und -innen der Fachtagung »Rund um die Wäscherei«, die am 21. Juni im Miele Center Gütersloh stattgefunden hat. Sie sind verantwortliche Mitarbeiter in Inhouse-Wäschereien und müssen sich täglich mit steigenden Wäschemengen, den Kosten, dem knappen Personal oder neuen Normen für Textilhygiene auseinandersetzen. Doch wie geht man damit in der Praxis um? Antworten dazu gaben drei Referenten: Ralf Klöber lieferte Tipps, wie man Personal für die Wäscherei gewinnt, führt und motiviert. Denn auch Inhouse-Wäschereien sind vom Fachkräftemangel betroffen. Allein in 2014 sind in der Hauswirtschaft gut 10 Prozent we-

niger Ausbildungsverträge abgeschlossen worden als im Jahr zuvor. Wie reagiert man darauf? Beispielsweise durch die richtige Ansprache unterschiedlicher Zielgruppen und gute Arbeitsbedingungen (z.B. familienfreundliche Arbeitszeiten, unbefristete Arbeitsverträge oder berufliche Entwicklungsmöglichkeiten). Und wie bindet man die neugewonnenen Fachkräfte langfristig? Dafür sei eine gute Personalführung wichtig, so Klöber, indem man Vertrauen spendet, Informationen vermittelt und Verantwortung an die Mitarbeiter überträgt.

Qualität und Wirtschaftlichkeit

Was die Voraussetzungen sind, um in einer hauseigenen Wäscherei gleichzeitig Qualität und Wirtschaftlichkeit



»Die Fachtagung im Miele Center Gütersloh hat mir sehr gut gefallen – hervorragend organisiert und gespickt mit neuen Themen, z. B. über die Europäischen Normen. Außerdem konnte ich neue Kontakte knüpfen. Ich kann die Veranstaltung nur weiterempfehlen. Das ist ein Super-Paket.«

Gisela Würzer,
Bundesverband hauswirtschaftlicher
Berufe MdH e.V.

»Willkommen bei Miele!«
Dr. Markus Miele (ganz links) begrüßte die Teilnehmer und Referenten der Fachtagung von Netzwerk Textil.

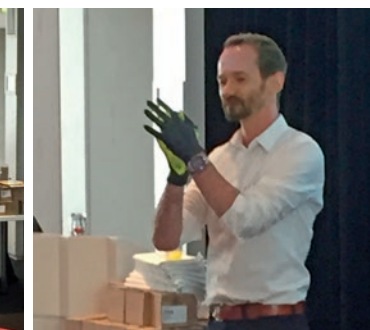


Tipps fürs perfekte Bügeln gaben die Mitarbeiter von Veith beim Praxisparcours.

zu gewährleisten, zeigte Dr. Gabriele Mönicke von der Unternehmensberatung bona fide. Daten und Fakten zu den Personal- und Verbrauchskosten, dem kompletten Leistungsumfang (z.B. Wäscheaufkommen und Textilsorten) sowie zu möglichen Investitionen seien Basis, um die Wirtschaftlichkeit einer Wäscherei zu berechnen. Voraussetzungen für die Qualität seien die Definitionen von Leistungsstandards. Ihr Fazit: »Das Gesetz der Wirtschaft verbietet es, für wenig Geld viel Wert zu erhalten.« Dr. Benjamin Eilts, Senior

Product Manager von Dr. Schnell Chemie GmbH, stellte die Anforderungen validierender Waschverfahren und Europäischer Normen für die Textilhygiene vor. Sein Hinweis: »Sie müssen zukünftig nicht mehr nach RKI waschen, sondern nach der übergeordneten Norm, der EN 14885.« (Mehr dazu auf Seite 8) Weitere Tipps für die Praxis gaben die Experten der Netzwerkpartner auf den Stationen im Praxis-Parcours: zum Beispiel zu Wäschekennzeichnung, Reinigungstextilien, Finishen oder zu Dosiermitteln für die Textilhygiene. //

Der Vortrag von Dr. Benjamin Eilts hatte viele Zuhörer.



Ein Hingucker: Dr. Eilts und sein Biozidtest mit kontaminierten Textilien.



DAS INHOUSE-
WÄSCHEREI-
KONZEPT

TEIL 8

Deutschland:
Zentralwäscherei der
Stiftung Hospital
St. Wendel

2



STIFTUNG HOSPITAL ST. WENDEL:

SYMPATHISCH UND IMMER UNTER DAMPF

Eine neue Aufgabe: für 120 Bewohner der Lebenshilfe täglich 300 kg Wäsche aufzubereiten – zusätzlich! **Die Lösung:** Umbau der Wäscherei, neue Maschinen, neue Abläufe. **Das Resultat:** fehlerfreie Produktion und zufriedene Bewohner.

Die Glocke läutet mal wieder. Das liegt aber nicht daran, dass man in der Wäscherei der Stiftung Hospital St. Wendel die Glocken der nahen Wendelinusbasilika hören kann. Es ist die kleine Glocke der Wäscherei. Sie signalisiert: Eine der drei großen Trennwandmaschinen kann wieder entladen werden. Seit Januar 2017 läutet sie zwischen 7 Uhr und 15.30 Uhr häufiger als

je zuvor. Dafür gibt es einen Grund: „Wir waschen in der hospitaleigenen Wäscherei jetzt auch für die 120 Bewohner der Lebenshilfe mit“, erklärt Hauswirtschaftsleiterin Gertrud Nürnberg. „Dadurch ist unser Wäschevolumen von täglich 1.100 kg auf bis zu 1.400 kg gestiegen.“

Um von Montag bis Samstag täglich 300 kg Wäsche mehr zu verarbeiten, musste die Wäscherei umfangreich erwei-



22

Personen im Wäschereiteam

Die 7 Vollzeit- und 15 Halbtagsbeschäftigten arbeiten an sechs Tagen in zwei Schichten von 7–15.30 Uhr.



210

Einzelzimmer

und 8 Doppelzimmer des Altenhilfe-
zentrums sind mit Bad, Telefon, TV
und Notrufanlage ausgestattet.



410

Bewohner

hat die Altenhilfe der
Stiftung Hospital St. Wendel an vier
Standorten (St. Wendel, Freisen,
Namborn, Theley).

Gute Laune in der sympathischen Wäscherei: Heike Gierend (1) befüllt die Rollcontainer mit frischer Wäsche, Ursula Jonientz (2) an der Bügelstation, Jutta Scherschel (3) entlädt die Trennwandmaschine.



tert und umgebaut werden. Bei dessen Planung waren viele Köpfe beteiligt: die Mitarbeiter der Haustechnik und der Wäscherei sowie die Wäschereiexperten von Ziermann und Miele Professional. Nachdem geklärt war, wie nun die Wäsche der Lebenshilfe angeliefert oder gekennzeichnet werden soll, kamen die Handwerker und Techniker: Sie schnitten alte Wände aus, mauerten neue, montierten alte Maschinen ab, bauten neue auf. Und alles im laufenden Betrieb. „Jeder Mitarbeiter der Wäscherei hat im vergangenen November alles gegeben. Dazu gehörten viele Extra- und Nachschichten, denn die 410 Bewohner der Altenhilfe an den Standorten St. Wendel, Freisen, Namborn und Theley sollten ja pünktlich ihre frische Wäsche erhalten“, erzählt Nürnberg.

Dampf und Strom

Der Betrieb läuft seit Anfang Januar reibungslos. Die Voraussetzungen dafür sind ein Team von 22 Mitarbeiterinnen und neue Maschinen von Miele Professional: Drei Durchlademaschinen (PW 6323) mit 32 kg, sechs Waschmaschinen von 5 bis 24 kg und ein Trockner ergänzen jetzt den Ma-

schinenpark. Betrieben werden sie unter anderem von zwei Dampfgeneratoren, die im Keller des Gebäudes bis zu 300 kW/h erzeugen. „Es war mir sehr wichtig, dass wir mit Dampf und Strom zwei Energiearten verwenden, um so im laufenden Betrieb auf mögliche Ausfälle zu reagieren“, sagt die Hauswirtschaftsleiterin, die seit den 1970er-Jahren für die Stiftung arbeitet.

Genauso wichtig sind gut organisierte Abläufe und Arbeitsplätze, um eine hohe Qualität und Hygiene zu garantieren. Jedes einzelne Wäschestück aus dem Hospital und aus der Lebenshilfe ist mit dem Namen seines Besitzers gepatcht und in

Astrid Fickinger (4) sortiert die Schmutzwäsche, die Herbert Thull (5) geliefert hat.



CHECKLISTE WÄSCHEREI ST. WENDEL

Wäschearten

- ☐ Flachwäsche (Bettwäsche, Tischwäsche, Mangelwäsche etc.)
- ☒ Frottierwäsche
- ☒ Oberbekleidung (Bewohnerwäsche)
- ☐ Dienstbekleidung

Transport von den Bewohnerbereichen in die Wäscherei

- ☒ ja
- ☐ nein

Wird die Bewohnerwäsche in einem persönlichen Bewohnerwäschesack eingesammelt?

- ☒ ja
- ☐ nein

Trennen der Wäschearten

- ☒ Posten Flach- und Frottierwäsche
- ☒ Posten Bewohnerwäsche

Eingangsscan der Bewohnerwäsche

- ☐ ja
- ☒ nein

Ausgangsscan der Bewohnerwäsche

- ☐ ja
- ☒ nein

Sortieren der Bewohnerwäsche

- ☒ ja
- ☐ nein

Waschen in

- ☒ Frontladewaschmaschine mit baulich vorgesehener Schleuse
- ☒ reine/unreine Seite Waschmaschine mit räumlicher Trennung

Beheizungsart

- ☒ Dampf
- ☐ Gas
- ☒ Strom
- ☐ Solar

Besondere Waschverfahren

- ☒ z. B. WetCare (Nassreinigung)
- ☒ Sonstiges: Mopp- und Tuchaufbereitung

Wird gemangelt?

- ☐ ja
- ☒ nein

»Die Bewohner sind sehr zufrieden, weil unsere Fehlerquote fast bei null liegt.«

Gertrud Nürnberg, Hauswirtschaftsleiterin



Der Leiter der Haustechnik Dirk Fell (6) überwacht die zwei Dampfgeneratoren für die Wäscherei.

einer Excel-Datei gespeichert. Die Bewohner sortieren selbstständig ihre Wäsche in blaue Bewohnersäcke ein. Diese werden neben der Frottee- und Unterlagenwäsche vom Pflegepersonal oder vom Transportdienst mindestens dreimal täglich eingesammelt und zur Wäscherei transportiert. Dort wird sie nochmals nach Temperatur und Textilart sortiert, nach dem Waschen und Trocknen gefaltet, gebügelt und jedem einzelnen Bewohner wieder zugeordnet. Die Wäsche der Lebenshilfe wird jedoch an neuen Arbeitsplätzen im Untergeschoss separat sortiert, gefaltet und gebügelt, sodass sie nicht mit der Wäsche der Stiftung durchmischt wird. Die Fehlerquote liegt fast bei null. „Im vergangenen Jahr gab es nur bei zehn Textilien Reklamationen“, berichtet Nürnberg. Und das bei einem Wäschevolumen von 440 Tonnen im Jahr. //

SYMPATHISCHES GESICHT ZEIGEN



Hauswirtschaftsleiterin Gertrud Nürnberg

Seit Januar 2017 waschen Sie in der Zentralwäscherei der Stiftung auch die Bewohnerwäsche der Lebenshilfe St. Wendel mit. Wie kam es dazu?

Es gab zwei Gründe: Unsere hospitaleigene Wäscherei war bereits sehr gut aufge-

stellt, um große Wäschevolumen mit hoher Qualität zu verarbeiten. Die Wäscherei der Lebenshilfe war dagegen veraltet und konnte nicht mehr die gewünschte Qualität produzieren. So entstanden erste Gespräche über eine gemeinsame Zusammenarbeit.

Hatten Sie da schon die Idee, Ihre Zentralwäscherei auszubauen?

Die erste Idee war, gemeinsam mit der Lebenshilfe eine neue Wäscherei auf der grünen Wiese zu bauen. Diese Idee wurde jedoch schnell verworfen.

Warum?

Eine eigene Inhouse-Wäscherei bietet einfach mehr Vorteile: Sie garantiert eine höhere Qualität, weil man die Abläufe besser kontrollieren kann. Außerdem ist sie nicht so anonym wie eine externe Dienstleistung. Das ist besonders wichtig für eine Institution wie unsere, die ei-

nen christlichen Leitgedanken hat. Jeder unserer Mitarbeiter lebt das, was er hier macht. Das gilt auch für unsere hospital-eigene Wäscherei. Sie zeigt jedem Bewohner ihr sympathisches Gesicht.

Sie zeigen Gesicht? Was meinen Sie damit?

Wir sind offen für jeden Bewohner unseres Hospitals und der Lebenshilfe. Manchmal interessiert sich jemand dafür, wie wir seine Wäsche waschen. Das zeigen wir ihm. Die meisten sind danach sehr zufrieden. Außerdem erfüllen wir gern individuelle Wünsche, auch außerhalb des Regelbetriebs. Dazu gehört beispielsweise, dass wir Wollpullover mit WetCare aufbereiten oder auch mal für einen besonderen Anlass Stofftaschentücher, Hemden oder Blusen waschen und bügeln. Das macht kein externer Dienstleister, es schafft aber eine starke Identifikation unserer Bewohner mit unserer Wäscherei. //



Bernd Kelkel (62):

Ein Gentleman im feinen Hemd

Menschen pflegen, retten und sichern. Das war der Lebensinhalt von Bernd Kelkel – bis zum Jahr 2003. Seitdem ist er durch einen Schlaganfall rechtsseitig gelähmt. Zuvor war der gelernte Krankenpfleger, der lange auf der Völklinger Hütte als Rettungssanitäter gearbeitet hat, Geschäftsführer seiner eigenen Sicherheitsfirma. „Als Chef legte er großen Wert darauf, weiße Hemden zu tragen“, erzählt sein Sohn Bertram, der Krankenpfleger und Wohnbereichsleiter in der Stiftung ist. Das tut Bernd Kelkel heute noch. Seit zwei Jahren lebt er in der Stiftung. Schon morgens, wenn er sich mit einem Freund zum Frühschoppen im Café trifft, ist er gekleidet wie ein Gentleman – mal im gelben, mal im weißen Hemd. „Man muss ja schick aussehen für die jungen Mädels“, sagt er und lacht verschmitzt.

»Meine Hemden sind immer einwandfrei gepflegt. Das machen die Damen in der Wäscherei einfach gut.«

AUFGESTELLT FÜR 1,4 TONNEN WÄSCHE TÄGLICH

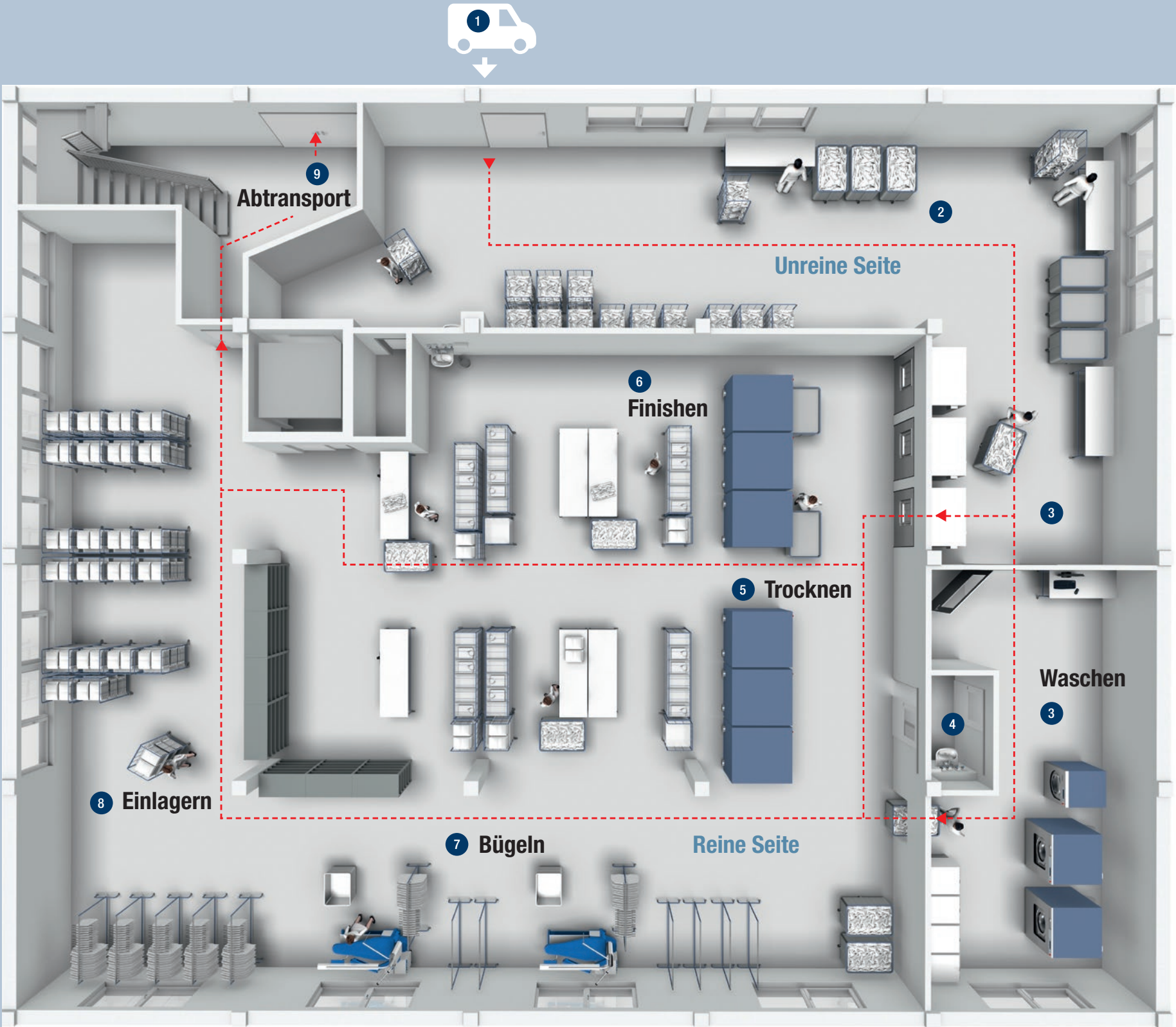
35 Tonnen pro Monat

Schmutzwäsche aus den vier Standorten der Altenhilfe und der Kinderhilfe der Stiftung sowie aus den Wohnheimen der Lebenshilfe St. Wendel.

- Standort St. Wendel:** 250 Bewohner
- Standort Freisen:** 60 Bewohner
- Standort Namborn:** 60 Bewohner
- Standort Theley:** 15 Bewohner
- Tagespflege St. Wendel:** 25 Bewohner
- Kinderhilfe:** 200 Kinder (Küchen- und Bettwäsche, Handtücher)
- Lebenshilfe St. Wendel:** 120 Bewohner



- DIE WASCHMASCHINEN UND TROCKNER**
- 3 Miele PW 6323 Dampf/Elektro mit 32 kg Füllgewicht
 - 1 Miele PW 6065 mit 6,5 kg Füllgewicht
 - 1 Miele PW 6131 mit 13 kg Füllgewicht
 - 2 Miele PW 6137 mit 13 kg Füllgewicht
 - 2 Miele PW 6241 mit 24 kg Füllgewicht
 - 2 Miele Trockner PT 8807 Dampf/Elektro mit 40 kg Füllgewicht
 - 4 Miele Trockner T 6751 mit 30 kg Füllgewicht



ARBEITSKRÄFTE
Von 22 Mitarbeitern arbeiten
3 in Vollzeit, 19 in Teilzeit.

45 Std.
WÄSCHEREIBETRIEB
Montag bis Freitag: 7.00–17.30 Uhr;
Samstag: 7.00–15.30 Uhr

Stationen in der Wäscherei

- 1 16 Mitarbeiter aus dem Hol- und Bringservice bringen täglich die Schmutzwäsche aus den vier Standorten der Alten- und Kinderhilfe der Stiftung und aus den Wohnheimen der Lebenshilfe zur Wäscherei. Dazu gehören die Bewohnerwäsche und die Bett-, Tisch- und Küchenwäsche. Für die Kinderhilfe werden sogar Legosteine und Plüschtiere gewaschen.
- 2 Die Schmutzwäsche wird in Rollcontainer je nach Waschtemperatur, Textilart und Verschmutzungsgrad einsortiert.
- 3 Die Schmutzwäsche wird entweder in den drei Hygienemaschinen in Trennwandausführung (3 x PW 6323 mit 32 kg Füllgewicht) oder in den anderen sechs Waschmaschinen (1 x PW 6065, 1 x PW 6131, 2 x PW 6137, 2 x PW 6241) gewaschen. Täglich schafft eine Maschine in der vorgegebenen Arbeitszeit bis zu zehn Waschladungen mit Desinfektionsprogramm.
- 4 Die Mitarbeiter wechseln von der unreinen in die reine Seite durch eine Hygieneschleuse.
- 5 Die gewaschenen Textilien werden auf der reinen Seite aus den drei Hygienewaschmaschinen entnommen oder durch eine Schleuse auf die reine Seite geschoben und dort zum Trocknen in sechs Dampf/Elektrotrockner (2 x PT 8807, 4 x T 6751) gefüllt.
- 6 Bügelfreie Textilien wie Unterhemden, Socken oder Hand- und Geschirrtücher werden gefaltet, zusammengelegt und anschließend in die Wäscheregale einsortiert, deren Fächer mit den Namen der Bewohner gekennzeichnet sind.
- 7 Blusen, Hemden oder Hosen werden auf zwei Veit Varioline Bügelstationen gefinisch.
- 8 Die Wäscheregale mit der frischen Wäsche werden zum Abtransport eingelagert.
- 9 Die frische Wäsche wird täglich vom Hol- und Bringservice abgeholt und dann zu den Standorten der Alten-, Kinder- und Lebenshilfe transportiert.

IN FRANKREICH ENTTDECKT:
**VILLA DES COLLETES
IN CAGNES SUR MER**

Romain Urpheant,
Direktor der Seniorenresidenz Villa des Colletes in Cagnes sur Mer (rechts), mit Thierry Soria (Miele).



Heimat für einen angenehmen Lebensabend

DAS MITTELMEER IM BLICK

Edel altern – das ist seit 1990 das Konzept der Seniorenresidenzen von Le Noble Age in Frankreich. Ein Beispiel dafür ist die Villa des Colletes in Cagnes sur Mer. Die moderne Anlage wurde im September 2014 eröffnet und bietet seinen Bewohnern in einer außergewöhnlichen Lage einen angenehmen Lebensabend. Ausgestattet ist die Residenz mit Geräten von Miele Professional.

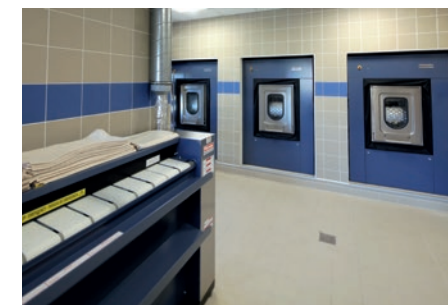
Auf der einen Seite das Mittelmeer, auf der anderen die Berge: Die Seniorenresidenz Villa des Colletes in Cagnes sur Mer passt sich perfekt der Landschaft an. Von außen verraten weder Terrassen und Mauern noch die Gärten, dass es sich um eine Einrichtung für ältere Menschen handelt. Doch die Residenz bietet Platz für mindestens 130 Senioren und 60 Mitarbeiter. Sie verfügt über drei Wohneinheiten für 22 bis 26 Bewohner und über drei Einheiten für 20 Bewohner mit Demenz. Jede Einheit hat ein eigenes Restaurant, jeder Bewohner ein Einzelzimmer mit Balkon und Bad, einem Telefon, einem Call-Team-System und Wi-Fi. Die Villa des Colletes ist eben ein wunderschöner Ort für den Lebensabend.

Auch aus der kleinen Wäscherei der Residenz hat man einen herrlichen Blick



„Ich bin froh,
hier zu arbeiten,
weil die Maschinen
sehr effizient und
leise sind.“

Mitarbeiterin der Wäscherei



2

Personen im Wäschereiteam
Der Acht-Stunden-Tag startet um 7 Uhr und endet um 16 Uhr.

6

Wohngruppen
haben jeweils mindestens 20 Einzelzimmer. Ein Pflegeteam betreut jeweils eine Wohneinheit.

130

Bewohner
leben in der Residenz. Die an einer Demenz erkrankten Bewohner werden von einem speziell geschulten Pflegeteam betreut.

auf das Mittelmeer. Täglich sind hier drei Trennwand-Waschmaschinen (PW 6163 mit einem Füllgewicht von 16 kg) und zwei Ablufttrockner (PT 8403 mit einem Füllgewicht bis zu 20 kg) von Miele Professional im Einsatz, um die Bewohner- und Flachwäsche sowie die Dienstbekleidung aufzubereiten. Die Schmutzwäsche wird täglich eingesammelt, zweimal in der Woche wird die saubere Wäsche ausgeliefert. Jeder Bewohner erzeugt am Tag durchschnittlich 1,7 kg Schmutzwäsche. Das Waschmittel wird automatisch über Dosierpumpen eingespeist, das erleichtert das Handling und hält den Waschräum sauber. Hauswirtschafterin Aurore Bidaut ist begeistert: „Es ist eine große Freude, unter solchen Bedingungen zu arbeiten. Bisher gab es keine Beschwerden von den Bewohnern. Das motiviert mich sehr.“ Auch ihre Mitarbeiterin in der Wäscherei

ist glücklich: „Ich bin froh, hier zu arbeiten, weil die Maschinen sehr effizient und leise sind.“

Ein Plus: die Wäscherei

Romain Urpheant ist der Direktor der Residenz. Für ihn sind die Geräte von Miele eine ideale Ergänzung zum Konzept von Le Noble Age, einem französischen Unternehmen, das Seniorenresidenzen betreibt: „Wir vertrauen Miele, weil die Geräte Qualität garantieren. Das ist für mich wichtig, ich möchte Probleme mit der Wäsche vermeiden. Auch sind wir sehr froh, dass Miele bei Problemen einen After-Sales-Support anbietet, der bei Bedarf sehr schnell verfügbar ist.“ Der Direktor präsentiert die hauseigene Wäscherei auch gern Fachbesuchern, weil „sie zur Vision von Le Noble Age und dem Konzept vom Hotelservice für Senioren passt.“ //

FÜR DEN ARBEITSALLTAG

25 TIPPS

AUS 25
AUSGABEN
PROconcept

01

SORGFÄLTIG REINIGEN

Die Bewohner hängen sehr an ihren persönlichen Kleidungsstücken. Daher sollten Sie auf eine sorgfältige Reinigung achten. Die patentierte Schontrommel von Miele Professional in den Waschmaschinen und Trocknern ist Garant für nachhaltig gepflegte Wäsche.

02

AUF DIE WÄSCHEHYGIENE ACHTEN

Bleiben Sie Herr über die Wäschehygiene im eigenen Haus. Hier haben Sie die Einhaltung der Hygienerichtlinien selbst in der Hand. Das ist auch gut für das Image.

03

TRANSPORTE VERMEIDEN

Vermeiden Sie unnötige Wäschetransporte. Mit einer Inhouse-Wäscherei sparen Sie Kosten für Dienstleister und schonen die

04



IN GUTEN HÄNDEN

Überzeugen Sie mit einem guten Namen. Potenzielle Bewohner und ihre Angehörigen wissen ihre Wäsche in guten Händen. Denn die hohe Markenbekanntheit von Miele Professional steigert das Image Ihres Hauses.

05

ALTERNATIVE ENERGIEVERSORGUNG

Setzen Sie energieeffiziente Trockner zur Kosteneinsparung ein. Prüfen Sie die alternative Energieversorgung durch Gas oder Dampf – und ob Heißwasser aus einem Blockheizkraftwerk oder durch Fernwärme zur Beheizung genutzt werden kann.

06

EIN- UND AUSGANGSSCAN

Sehr ärgerlich ist es für Bewohner, wenn persönliche Wäsche verloren geht. Lassen Sie es nicht so weit kommen. Mit dem Ein- und Ausgangsscan in der Inhouse-Wäscherei kommen die Textilien sicher wieder bei der richtigen Person an. Das schafft Vertrauen.

07

LANGE LEBENSDAUER

Investieren lohnt sich. Denn dank der langen Lebensdauer der Maschinen von Miele Professional rechnet sich eine Inhouse-Lösung gegenüber dem Outsourcen an eine externe Wäscherei.

08



DAS RICHTIGE EINRÄUMEN EINER SPÜLMASCHINE

Das Einräumen einer Spülmaschine will gelernt sein. Bei gemischten Beladungen kommen Teller, Töpfe und Schüsseln nach unten, Tassen und Gläser möglichst nach oben. Kleine und große Teller sollten abwechselnd eingebracht werden.

09

SERVICE RUND UM DIE UHR

Verlassen Sie sich auf einen weltweiten Service rund um die Uhr. Damit senken Sie die Ausfallzeiten und erhöhen die Effizienz der Geräte.

10

KNOW-HOW NUTZEN

Setzen Sie bei der Planung einer Inhouse-Wäscherei auf Experten. Sie entwickeln anhand Ihres Bedarfs eine maßgeschneiderte Lösung.

11

DIGITALE KONTROLLE

Nutzen Sie insgesamt die Vorteile der Digitalisierung. Denn jedes Textil wird mit einem Chip versehen. Sie haben jederzeit die Kontrolle, wo sich das Textil gerade befindet.

12

BEWOHNER EINBEZIEHEN

Beziehen Sie Ihre Bewohner bei der Wäschepflege mit ein, wo es sinnvoll erscheint. Das führt zu einer besseren Integration der Bewohner und zu einer höheren Wertschätzung der Wäschepflege.

13

PERFEKTE WASCHERESULTATE

Sorgen Sie für zufriedene Bewohner. Mit der eigenen Wäscherei geht kein Wäschestück verloren. Und bei empfindlichen Wäschestücken erzielen Sie perfekte Waschergebnisse.

14

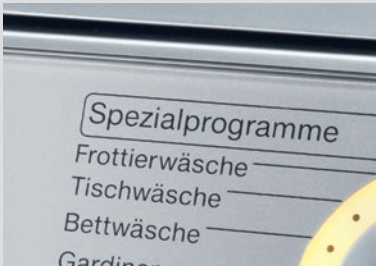
FINANZIELLE UNABHÄNGIGKEIT

Durch eine Inhouse-Lösung sind Sie frei von Preisschwankungen und unabhängig von externen Fehlkalkulationen.

15

FÜR JEDE WÄSCHE GERÜSTET

Stellen Sie sich auf die Pflege spezieller Wäsche- und Textilstücke ein. Mit eigenen Maschinen verfügen Sie über genügend Spezialprogramme.



16

ABSOLUTE KEIMFREIHEIT

Sorgen Sie für maximale Reinigungsqualität mit Frischwasser-Spülsystemen. Denn nach jeder Spülphase wird das Wasser in diesem System gewechselt. Im HygienePlus-Modell von Miele Professional sorgen 93 Grad im Nachspülgang für absolute Keimfreiheit.

17

IMMER REAKTIONSFÄHIG

Dadurch können in kurzer Zeit schnell die zusätzlich benötigten Wäschemengen bereitgestellt werden – es kann daher kein Engpass entstehen.

18

ZEITLICHE UNABHÄNGIGKEIT

Schaffen Sie sich zeitliche Unabhängigkeit. Mit einer Inhouse-Wäscherei sind Sie nicht an die Zeiten der Abholung und Lieferung eines externen Dienstleisters gebunden. So müssen Ihre Bewohner nicht tagelang auf ihre persönliche Wäsche warten.

19

GEFPLEGTES GESCHIRR

Stellen Sie bei den Mahlzeiten eine Atmosphäre der Gastlichkeit durch gründlich gepflegtes Geschirr her. Denn Flecken oder Ränder an Geschirr, Besteck oder Gläsern machen einen ungepflegten Eindruck.

20

FLECKEN UND ROST BEIM SPÜLEN VERMEIDEN

Achten Sie beim Einräumen von Geschirr in die Spülmaschine darauf, dass grobe Speisereste entfernt und keine angerosteten Teile einsortiert werden. So vermeiden Sie unschöne Flecken und ungewollten Flugrost.

21



VERTEILEN DER WÄSCHE

Durch das Verteilen der Wäsche schaffen Sie einen persönlichen Bezug der Bewohner zum Wäschepflegepersonal. Die Mitarbeiter erfahren direktes Lob oder Verbesserungsvorschläge.

22

INTEGRATIVE ARBEITSPLÄTZE

In der Wäschepflege oder beim Geschirrspülen können Sie durch das Schaffen von integrativen Arbeitsplätzen zu Fördermitteln kommen.

23

WICHTIGES HÄNDEWASCHEN

Achten Sie auf das regelmäßige und richtige Händewaschen aller Beteiligten. Denn Hände kommen den ganzen Tag mit Gegenständen und Menschen in Berührung – somit auch mit Viren.

24

REGELMÄSSIG LÜFTEN

Lüften Sie drei- bis viermal am Tag für je zehn Minuten, denn im geschlossenen Raumklima kann die Anzahl der Viren stark ansteigen. Dem wirkt das regelmäßige Fensteröffnen entgegen.

25

EFFIZIENTER EINSATZ

Setzen Sie Ihr Personal effizient ein. Denn die eigenen Maschinen im Haus stehen Ihnen rund um die Uhr zur Verfügung. Das spart Kosten.

»Meine Seidenbluse pflegt Miele.«

Theresia Feuchtl
Diakoniezentrum Südburgenland, Pinkafeld
Österreich

