



Inge Maier-Ruppert, Margot Dasbach, Cornelia Feist, Martina Feulner,  
Annegret Reiprich, Martina Schäfer, Angelika Sennlaub

# Reinigen in sozialen Einrichtungen und Diensten

Leitlinie für das Reinigungsmanagement



herausgegeben von der Deutschen  
Gesellschaft für Hauswirtschaft e. V.

LAMBERTUS

Inge Maier-Ruppert, Margot Dasbach, Cornelia Feist,  
Martina Feulner, Annegret Reiprich, Martina Schäfer,  
Angelika Sennlaub

## **Reinigen in sozialen Einrichtungen und Diensten**

Leitlinie für das Reinigungsmanagement

*Deutsche Bibliothek – CIP-Einheitsaufnahme  
Ein Titelsatz für diese Publikation ist bei der  
Deutschen Bibliothek erhältlich*

*Alle Rechte vorbehalten*

*© 2023 Lambertus-Verlag, Freiburg im Breisgau, [www.lambertus.de](http://www.lambertus.de)*

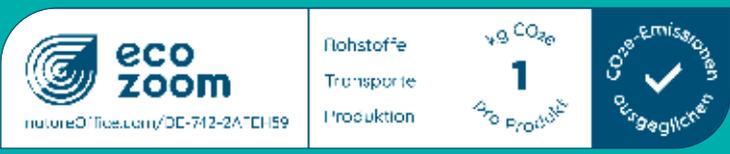
*Gestaltung: Nathalie Kupfermann, Bollschweil*

*Satz: Verena Altmann, Freiburg*

*Bildagentur: Adobe Stock*

*Herstellung: medienhaus PLUMP, Rheinbreitbach*

*ISBN 978-3-7841-3045-3*





Inge Maier-Ruppert, Margot Dasbach, Cornelia Feist, Martina Feulner,  
Annegret Reiprich, Martina Schäfer, Angelika Sennlaub

# Reinigen in sozialen Einrichtungen und Diensten

Leitlinie für das Reinigungsmanagement



herausgegeben von der Deutschen  
Gesellschaft für Hauswirtschaft e. V.

LAMBERTUS

**Verantwortlich für den Inhalt:**

**Projektleitung**

Dr. Inge Maier-Ruppert

**Das Autorinnenteam:**

Dr. Inge Maier-Ruppert

Prof. Dr. Margot Dasbach

Cornelia Feist

Martina Feulner

Annegret Reiprich

Martina Schäfer

Prof. Dr. Angelika Sennlaub

<b>1</b>	<b>EINFÜHRUNG</b>	<b>12</b>
<b>2</b>	<b>DIE BEDEUTUNG DER REINIGUNG</b>	<b>18</b>
<b>3</b>	<b>PROFESSIONELLES REINIGUNGSMANAGEMENT IN SOZIALEN EINRICHTUNGEN UND DIENSTEN</b>	<b>28</b>
<b>4</b>	<b>RECHTLICHE RAHMENBEDINGUNGEN</b>	<b>70</b>
<b>5</b>	<b>UMSETZUNG DER HYGIENEANFORDERUNGEN</b>	<b>108</b>
<b>6</b>	<b>REINIGUNGSTECHNIK</b>	<b>128</b>
<b>7</b>	<b>KOSTENRECHNUNG IM REINIGUNGSBEREICH</b>	<b>172</b>
<b>8</b>	<b>ORGANISATIONSFORMEN</b>	<b>180</b>
<b>9</b>	<b>ANFORDERUNGEN AN LEITUNGSVERANTWORTLICHE UND MITARBEITENDE</b>	<b>198</b>
<b>10</b>	<b>REINIGUNGSSITUATIONEN MIT BESONDEREN RAHMENBEDINGUNGEN</b>	<b>212</b>
<b>11</b>	<b>QUALITÄTSMANAGEMENT</b>	<b>224</b>
<b>12</b>	<b>VORLAGEN/ANHANG</b>	<b>244</b>

<b>1</b>	<b>EINFÜHRUNG</b>		<b>4</b>	<b>RECHTLICHE RAHMENBEDINGUNGEN</b>	
<b>2</b>	<b>DIE BEDEUTUNG DER REINIGUNG</b>		4.1	Einführung	71
2.1	Reinigung als existenzrelevante Leistung	19	4.2	Umsetzung der relevanten Rechtsgrundlagen, Richtlinien und Empfehlungen in sozialen Einrichtungen und Diensten	71
2.2	Erwartungen an Reinigung	24	4.2.1	Grundlagen der Reinigung und ihre Bedeutung für soziale Einrichtungen und Dienste	71
2.3	Reinigung als Leistung im privaten Raum	25	4.2.2	Die Bedeutung rechtlicher Grundlagen in den Aufgaben- und Verantwortungsbereichen der Leitungsverantwortlichen für die Reinigung	74
<b>3</b>	<b>PROFESSIONELLES REINIGUNGS-MANAGEMENT IN SOZIALEN EINRICHTUNGEN UND DIENSTEN</b>		4.2.3	Besonderheiten in Unternehmen der Sozialwirtschaft	75
3.1	Reinigung in sozialen Einrichtungen und Diensten: Definition und Settings	29	4.2.4	Bedürfnisse und Bedarfe der Nutzergruppen im Rahmen der rechtlichen Bedingungen	75
3.1.1	Definition Reinigung in sozialen Einrichtungen und Diensten	29	4.2.5	Rechtliche Differenzierungen und Verantwortlichkeiten	76
3.1.2	Dienstleistungssettings der Reinigung in sozialen Einrichtungen und Diensten	30	<b>4.3</b>	<b>Die relevanten Rechtsbereiche im Einzelnen</b>	<b>77</b>
<b>3.2</b>	<b>Charakteristika der Dienstleistung Reinigung in der Hauswirtschaft</b>	<b>32</b>	4.3.1	Infektionen: Infektionshygiene	77
3.2.1	Merkmale der Dienstleistung	32	4.3.2	Infektionen: Hygienebeauftragte	83
3.2.2	Reinigung als Versorgungsleistung	32	4.3.3	Desinfektion	84
3.2.3	Reinigung als Betreuungsleistung	33	4.3.4	Lebensmittel: Lebensmittelsicherheit	85
3.2.4	Reinigung in therapeutischen Kontexten	35	4.3.5	Arbeitsschutz: Sicherheit und Gesundheit	85
3.2.5	Reinigung im privaten Umfeld/der Wohnung	35	4.3.6	Gefahrstoffe	92
<b>3.3</b>	<b>Grundpfeiler der Reinigung</b>	<b>37</b>	4.3.7	Medizinprodukte	93
3.3.1	Schmutz, Sauberkeit, Pflege und Werterhalt, Hygiene und Ordnung	37	4.3.8	Biostoffe	95
3.3.2	Eigenschaften verschiedener Schmutzarten	38	4.3.9	Biozide	100
3.3.3	Der Sinnersche Kreis und die Faktoren der Reinigung	39	4.3.10	Abfallentsorgung	102
<b>3.4</b>	<b>Handlungsprinzipien</b>	<b>40</b>	4.3.11	Wäschepflege	104
3.4.1	Prinzip der vollständigen Handlung	40	4.3.12	Wasser	104
3.4.2	Prinzip des rückenschonenden Arbeitens	41	<b>5</b>	<b>UMSETZUNG DER HYGIENEANFORDERUNGEN</b>	
3.4.3	Prinzip der Wirtschaftlichkeit	44	5.1	Hygiene in sozialen Einrichtungen und Diensten	109
3.4.4	Nachhaltigkeitsprinzip	46	5.2	Risikobewertung	112
<b>3.5</b>	<b>Grundlagen für das Leistungsverzeichnis: Räume und ihre Nutzung</b>	<b>48</b>	<b>5.3</b>	<b>Basishygiene</b>	<b>115</b>
3.5.1	Räume und ihre Ausstattung	48	5.3.1	Persönliche Hygiene aller Mitarbeitenden	116
3.5.2	Einrichtung der Räume	56	5.3.2	Händehygiene	116
3.5.3	Nutzung der Räume und die Reinigungshäufigkeit	56	<b>5.4</b>	<b>Flächenhygiene</b>	<b>118</b>
<b>3.6</b>	<b>Arbeitszeitbedarf und Einsatzplanung</b>	<b>58</b>	5.4.1	Reinigung ohne Desinfektionsmittel	118
3.6.1	Ermittlung des Arbeitszeitbedarfs	58	5.4.2	Raumluft	119
3.6.2	Zeitliche Organisation	63	5.4.3	Flächendesinfektion	121
			<b>5.5</b>	<b>Arten der Desinfektion</b>	<b>122</b>
			5.5.1	Wischdesinfektion	123
			5.5.2	Scheuerdesinfektion	123

5.5.3	Sprühdesinfektion	123
5.5.4	Listen mit geprüften Desinfektionsmitteln	123
5.6	Der Hygieneplan	124
5.7	Mikroorganismen	124
5.8	Nosokomiale Infektionen	125
5.9	Resistente Erreger – MRGN	125
5.10	COVID-19	126

---

## 6 REINIGUNGSTECHNIK

---

6.1	Arten der Reinigung	129
6.2	Chemie	131
6.2.1	Arten von Reinigungsmitteln	131
6.2.2	Zusammensetzung von Reinigungsmitteln	132
6.2.3	Behandlungsmittel	135
6.2.4	Dosiersysteme	137
6.2.5	Der Einsatz der Reinigungsmittel	139
6.3	Reinigungstextilien	141
6.4	Fußbodenreinigung	145
6.4.1	Bodenreinigung textiler Beläge	145
6.4.2	Bodenreinigung nichttextiler Beläge	148
6.4.3	Maschinen für die Fußbodenreinigung	154
6.5	Reinigung der Einrichtung	157
6.5.1	Reinigung der Einrichtungsgegenstände	157
6.5.2	Hilfsmittel für die Reinigung der Einrichtung	158
6.6	Sanitärreinigung	159
6.7	Glasreinigung	162
6.7.1	Vor der Glasreinigung zu klären	162
6.7.2	Geräte für die Glasreinigung	166
6.7.3	Ablauf der Glasreinigung	167
6.8	Reinigungswagen	168

---

## 7 KOSTENRECHNUNG IM REINIGUNGSBEREICH

---

7.1	Was sind Zahlungen und was sind Kosten?	173
7.2	Personalkosten	173
7.3	Gerätekosten	177
7.4	Kosten für Verbrauchsgüter	177
7.5	Gebäudekosten bzw. Raumkosten	178
7.6	Kostensumme	178
7.7	Berechnung der Kosten pro Quadratmeter gereinigter Fläche	178

---

## 8 ORGANISATIONSFORMEN

---

8.1	Reinigungskonzept	181
8.2	Eigenreinigung	184
8.3	Vergabe von Reinigungsleistungen	185
8.4	Ergebnisorientierte Reinigung	189
8.5	Reinigen gemeinsam mit Nutzer*innen (und in der Therapie)	190
8.6	Unterstützungsprozesse	190
8.7	Besondere Reinigungsobjekte	194

---

## 9 ANFORDERUNGEN AN LEITUNGSVERANTWORTLICHE UND MITARBEITENDE

---

9.1	Voraussetzungen für das Arbeitsfeld Reinigung	199
9.2	Wertschätzung	201
9.3	Führungsmanagement	202
9.4	Qualifikationen der Verantwortlichen und Durchführenden im Reinigungsbereich	202
9.4.1	Qualifikationen der Leitungsverantwortlichen	202
9.4.2	Qualifikationen der Vorarbeiter*innen bzw. der Teamleitungen	206
9.4.3	Qualifikationen der Reinigungskräfte	208
9.5	Einarbeitungskonzept, Schulungen, Weiterbildungen	210
9.5.1	Einarbeitungskonzept	210
9.5.2	Schulungen und Weiterbildungen	210

---

**10 REINIGUNGSSITUATIONEN MIT BESONDEREN RAHMENBEDINGUNGEN**

---

10.1	Reinigung bei Nutzer*innen mit demenziellen Veränderungen	214
10.2	Reinigung, wenn gesammelt, gehortet oder Müll angehäuft wird	216
10.3	Reinigung in Räumen von immungeschwächten und immunsupprimierten Nutzer*innen	218
10.4	Reinigung für bzw. mit psychisch erkrankten Personen	220
10.5	Reinigung am Lebensende	221
10.6	Reinigung von sakralen Räumen	222

---

**11 QUALITÄTSMANAGEMENT**

---

11.1	Grundlagen des Qualitätsmanagements	225
11.1.1	Qualitätsmanagementsysteme	226
11.1.2	Aufbau des Qualitätsmanagements	227
11.1.3	Qualitätsebenen	228
11.2	Vorgehen zur Umsetzung des Qualitätsmanagementsystems	228
11.2.1	Voraussetzungen/Gegebenheiten/Zielfindung	228
11.2.2	Kontinuierlicher Verbesserungsprozess mit dem PDCA-Zyklus	228
11.2.3	Erstellung und Einführung des Qualitätsmanagements	229
11.2.4	Überwachen/Überprüfen und Anpassen des Qualitätsmanagements	235
11.3	Resümee	242

---

**12 VORLAGEN/ANHANG**

---

12.1	Reinigungspläne	246
12.2	Allgemeiner Hygieneplan	247
12.3	Dosiertabelle	248
12.4	Handschuhplan	248
12.5	Abbildungsverzeichnis	250
12.6	Tabellenverzeichnis	252
12.7	Stichwortverzeichnis	254
12.8	Die Autorinnen	257

## GELEITWORT

Soziale Einrichtungen sind heute für viele Menschen Aufenthalts- oder Wohnorte auf Zeit. Das Alltagsleben und Wohnen steht neben dem Einrichtungszweck im Vordergrund. Die Reinigung in sozialen Einrichtungen bedeutet nicht nur Sauberkeit und Hygiene, sondern schafft auch die Grundlage für Wohlbefinden, Werterhalt und manches mehr.

Reinigung in der professionellen Hauswirtschaft ist mehr als nur putzen. Vor dem Hintergrund steigender Ansprüche, Fachkräftemangel und immer geringerer Vergütung sind Qualität und Nachhaltigkeit von Reinigungsdienstleistungen entscheidende Faktoren. In Deutschland gibt es im Bereich der Reinigung und Hygiene zahlreiche Gesetze, Normen, Empfehlungen und Richtlinien, die sich beispielsweise an medizinische Einrichtungen, öffentliche Einrichtungen oder Bildungseinrichtungen wenden und hier Vorgaben machen oder Hilfestellungen geben. Für die Zielgruppe der sozialen Einrichtungen und Dienste – im Umgang mit Kindern bis zu hochbetagten Menschen – in denen eine Betreuung in besonderen Lebenssituationen erfolgt, müssen zahlreiche dieser Anforderungen in einem Balanceakt zwischen „zu viel“ und „zu wenig“ teilweise adaptiert, entsprechend inkludiert und zuletzt umgesetzt werden.

Wie wichtig vor diesem Hintergrund eine ganzheitliche Betrachtung des Reinigungsmanagements in sozialen Einrichtungen und Diensten ist, legt die Autorinnen-Kerngruppe der Deutschen Gesellschaft für Hauswirtschaft e. V. (dgh) unter der Leitung von Dr. Inge Maier-Ruppert im vorliegenden Buch dar.

So gehört zu den Grundlagen der Reinigungsdienstleistung im ersten Teil die Auseinandersetzung mit dem Struktur- und Prozessmanagement sowie den rechtlichen Rahmenbedingungen der Reinigungsarbeiten in der professionellen Hauswirtschaft. Die detaillierte Ausarbeitung der rechtlichen Rahmenbedingungen des Dienstleistungsbereichs der Reinigung in sozialen Einrichtungen und Diensten ist großartig.

Im zweiten Teil werden Kostenrechnung, Organisation, Personal- und die Ergebnisqualität in allen wichtigen Phasen der Reinigungsdienstleistungen beschrieben. Wichtig finde ich auch die Evaluation der Reinigungssituationen mit besonderen Rahmenbedingungen, z. B. Messi-Wohnungen/Zimmer oder die Reinigung für bzw. mit psychisch erkrankten Personen.

Die fachliche Kompetenz und die Kenntnisse, die durch dieses Fachbuch vermittelt werden, sind für den Fachbereich Reinigungsmanagement in sozialen Einrichtungen und Diensten unerlässlich.

Ob fachliche Grundlagen, spezifische Anforderungen oder ein gelebtes Qualitätsmanagement – alle wichtigen Themen um die professionelle Reinigungsdienstleistungen in der Hauswirtschaft werden ausführlich behandelt. Den Anspruch einer ganzheitlichen Betrachtung von Reinigung und Hygiene in der professionellen Hauswirtschaft haben Dr. Inge Maier-Ruppert und ihre Mitautorinnen mit dem vorliegenden Buch definitiv erfüllt. Sie legen ein umfangreiches Werkzeug für ein professionelles Reinigungsmanagement in sozialen Einrichtungen und Diensten vor, das erfahrene Akteur:innen im Arbeitsalltag mit wertvollen Tipps unterstützt und Lernenden hilft, sich in den Fachbereich Reinigung und Hygiene einzuarbeiten. Dieses Fachbuch bereichert durch das umfangreiche Wissen der Autorinnen – aus Theorie und Praxis – ganz wunderbar die Fachbuchreihe Hauswirtschaft im Lambertus-Verlag.

Freude und Spaß beim Lesen sowie eine erfolgreiche Umsetzung des Reinigungsmanagements wünscht

**Prof. Dr. Benjamin Eilts**

Hochschule Albstadt-Sigmaringen

Fakultät Life Sciences

Angewandte Reinigung und Hygiene

---

## DEFINITIONEN ZU REINIGUNG UND HYGIENE AUF EINEN BLICK

---

In einer Leitlinie für die Hauswirtschaft mit dem Schwerpunkt soziale Einrichtungen und Dienste sind Definitionen wichtig, die das Selbstverständnis der Profession sowie die Rahmenbedingungen der Unternehmen berücksichtigen. Alle Definitionen wurden von der Autorinnen-Kerngruppe Cornelia Feist, Martina Feulner, Inge Maier-Ruppert, Martina Schäfer, Angelika Sennlaub gemeinsam diskutiert und formuliert. In den jeweils angeführten Kapiteln stehen die Herleitung und die Angaben der zugrundeliegenden Quellen.

### Definition der Hauswirtschaft: Reinigung, allgemein

Mit der Reinigung sichert die professionelle Hauswirtschaft Sauberkeit und Hygiene in Wohn- und Lebensräumen sowie in Funktionsräumen. Sie gewährleistet die Pflege und den Werterhalt der gereinigten Dinge, Materialien und Bauteile. Gleichzeitig wird eine gewünschte Ordnung (wieder-)hergestellt und werden die Räume für die weitere Nutzung vorbereitet.

- Kap. 2 Die Bedeutung der Reinigung, S. 19 und
- Kap. 3.2 Charakteristika der Dienstleistung Reinigung in der Hauswirtschaft, S. 32

### Definition der Hauswirtschaft: Reinigung in sozialen Einrichtungen und Diensten

In sozialen Einrichtungen und Diensten wird mit der Reinigung das Alltagsleben von Nutzer\*innen und Nutzergruppen gesichert, unterstützt und gefördert. Mit zielgerichtet erbrachten Dienstleistungen

- werden Sauberkeit und Hygiene in Wohn- und Lebensräumen sowie in Funktionsräumen gesichert,
- wird der Werterhaltung der gereinigten Materialien, der baulichen Ausstattung und Einrichtungsgegenstände unterstützt,
- wird eine gewünschte Ordnung (wieder-)hergestellt.

Reinigung wird von der professionellen Hauswirtschaft als Versorgungsleistung oder als Betreuungsleistung gemeinsam mit Nutzer\*innen erbracht. Reinigungsarbeiten können auch therapeutisch wirksam eingesetzt werden.

- Kap. 3.2 Charakteristika der Dienstleistung Reinigung in der Hauswirtschaft, S. 32

### Hygiene

1. Lehre von den Bedingungen und Maßnahmen zum Erhalt der Gesundheit und zur Verhinderung der Ausbreitung von Krankheiten
  2. Bedingungen und Maßnahmen, die dazu beitragen, die Gesundheit zu erhalten und die Ausbreitung von Krankheiten zu verhindern
- Kap. 5.1 Hygiene in sozialen Einrichtungen und Diensten, S. 109

### Hygiene in sozialen Einrichtungen und Diensten

In der Entwicklung und Umsetzung von Bedingungen und Maßnahmen zur Gesunderhaltung und der Verhinderung der Ausbreitung von Krankheiten besteht in sozialen Einrichtungen und Diensten die Aufgabe, den Alltag sowie die Wohn- und Lebensräume der Nutzer\*innen so zu erhalten, dass ihre Selbstbestimmung und Teilhabe so wenig wie möglich eingeschränkt werden.

- Kap. 5.1 Hygiene in sozialen Einrichtungen und Diensten, S. 109

### Basishygiene

Bedingungen und Maßnahmen zum Erhalt der Gesundheit sowie zur Vermeidung der Vermehrung und Übertragung von Krankheitserregern, die durch das Unternehmen sicherzustellen bzw. von allen Beschäftigten in ihren Aufgaben- und Verantwortungsbereichen anzuwenden sind. Dies sind insbesondere:

- Händehygiene
- Reinigung und Desinfektion von Flächen, Oberflächen und Gegenständen (z. B. Fußböden, Griffflächen, Mobiliar sowie Spiel-, Lern- und Beschäftigungsmaterialien, Geräte und Maschinen)
- Umgang mit Lebensmitteln
- Reinigung von Geschirr
- Aufbereitung von Wäsche
- Raum- und Umfeldhygiene
- Aufbereitung von Medizinprodukten
- Abfallentsorgung
- Hygiene bei hauswirtschaftlichen, medizinischen, pflegerischen und pädagogischen Maßnahmen
- Persönliche Hygiene der Mitarbeitenden
- Aufklärung und Schulung von Nutzer\*innen sowie An- und Zugehörigen
- Unterbringung im Infektionsfall

- baulich-funktionelle Gestaltung und apparative Ausstattung von Funktionseinheiten (z. B. medizinisch genutzte, Räume, Küchen, Waschküchen, der Reinigung zugeordnete Räume, dezentrale Desinfektionsmittel-Dosiergeräte)
- Kap. 5.3 Basishygiene, S. 115

### Basishygiene in der Reinigung

Bedingungen und Maßnahmen zum Erhalt der Gesundheit sowie zur Vermeidung der Vermehrung und Übertragung von Krankheitserregern, die durch das Unternehmen sicherzustellen bzw. von allen Beschäftigten, die reinigen, in ihren Aufgaben- und Verantwortungsbereichen anzuwenden sind. Dies sind insbesondere:

- Händehygiene
- Reinigung und Desinfektion von Flächen, Oberflächen und Gegenständen (z. B. Fußböden, Griffflächen, Mobiliar sowie Spiel-, Lern- und Beschäftigungsmaterialien, Reinigungsmaschinen und -geräte)
- Raum- und Umfeldhygiene
- Abfallentsorgung
- Hygiene bei hauswirtschaftlichen Maßnahmen
- Persönliche Hygiene der Mitarbeitenden
- Aufklärung und Schulung von Nutzer\*innen sowie An- und Zugehörigen
- baulich-funktionelle Gestaltung und apparative Ausstattung der Reinigung zugeordneter Räume.
- Kap. 5.3 Basishygiene, S. 115

### Hygiene im Infektionsfall sowie bei Immunschwäche und Immunsuppression

Im Infektionsfall werden Maßnahmen der Basishygiene ergänzt durch gezielte, auf die jeweilige Infektion abgestimmte Schutzmaßnahmen (Barrieremaßnahmen) zur Verhinderung der Ausbreitung von Krankheiten. Bei Immunschwäche und Immunsuppression kommen neben der Basishygiene ergänzende Maßnahmen zum Einsatz.

- Kap. 5.3 Basishygiene, S. 115 und ▸ Kap. 10.3 Reinigung in Räumen von immungeschwächten und immunsupprimierten Nutzer\*innen, S. 220

# 1 EINFÜHRUNG



1 Einführung

## 1 EINFÜHRUNG

Inge Maier-Ruppert, Cornelia Feist, Martina Feulner, Martina Schäfer und Angelika Sennlaub

Wie managen Sie die Reinigung in sozialen Einrichtungen und Diensten professionell?

Das Management der Reinigung von Gebäuden, Räumen und ihrer Ausstattung ist in sozialen Einrichtungen und Diensten eine Aufgabe, die von Angehörigen verschiedener Berufsgruppen wahrgenommen wird. Damit haben Verantwortliche ihre jeweils eigenen Zugänge zur Reinigung. Das vorliegende Buch richtet sich an alle, die für die Reinigung verantwortlich sind. Welcher Berufsgruppe diese im Einzelnen angehören, tritt in den Hintergrund: Aufgezeigt wird, was im Rahmen des professionellen Reinigungsmanagements in sozialen Einrichtungen und Diensten überlegt und umgesetzt werden muss.

Damit ist das Buch die Leitlinie, die für die Reinigung in sozialen Einrichtungen und Diensten bisher fehlt. Basis ist das Selbstverständnis der Hauswirtschaft für das beruflich-erwerbswirtschaftliche Handeln. Das Buch verfolgt deshalb auch das Ziel, den politisch Aktiven im Kampf gegen die verbreitete Schwarzarbeit in privaten Haushalten und gegen die Unterbezahlung von Reinigungskräften den Rücken zu stärken: Reinigung schafft existenzrelevante Ergebnisse, deren Erarbeitung sowohl arbeitsrechtlich geregelt als auch fair bezahlt erfolgen muss.

Soziale Einrichtungen und Dienste erbringen hauswirtschaftliche Dienstleistungen im Rahmen der Regelungen der verschiedenen Sozialgesetzbücher. Nicht immer stehen die hauswirtschaftlichen Dienstleistungen im Vordergrund, aber immer bildet die Reinigung die Basis, auf der betreut, gepflegt, unterrichtet etc. wird. Reinigung ist ubiquitär, (fast) alle Leistungen in Einrichtungen und Diensten sind von Reinigung betroffen. Zugleich liegen grundsätzliche Modelle wie beispielsweise der Wäschekreislauf für das Wäschemanagement oder die Lebensmittelhygieneverordnungen für das Management der Lebensmittelsicherheit für den Reinigungsbereich nicht vor. Entsprechend betreten wir Autorinnen mit manchen Dingen Neuland und bieten z. T. sicherlich neue Sichtweisen auf altbekannte, tägliche Tätigkeiten in der Reinigung.

In der Hauswirtschaft sind, anders als im Lebensmittelbereich, Leitlinien mit offiziellem Anerkennungsverfahren nicht üblich und möglich. Diese vorliegende Schrift soll dennoch als Leitlinie dienen, auch wenn sie kein Anerkennungsverfahren durchlaufen hat.

- Grundlagen sind die aktuell vorliegende Fachliteratur zur Reinigung und die für die Reinigung relevanten rechtlichen Grundlagen.
- Soweit möglich wird auf spezifische Gegebenheiten und Erfordernisse in der Reinigung in sozialen Einrichtungen und Diensten eingegangen. Liegen hier keine Erkenntnisse vor, werden die gültigen Regelungen angrenzender Bereiche dargestellt.
- Bezüglich der Richtlinien und Empfehlungen für die Hygienesicherung ist es nur punktuell möglich, die Anforderungen und Maßnahmen spezifisch für soziale Einrichtungen und Dienste darzustellen, da bislang nur das Robert Koch-Institut mit seinem Schwerpunkt im Gesundheitswesen Regelungen erarbeitet, die anerkannt sind.
- Die Autorinnen sind ausgewiesene, erfahrene Expertinnen aus Wissenschaft, Beratung und Praxis und haben die vorliegende Schrift im stetigen Diskurs und in der Rückkopplung mit weiteren Expert\*innen entwickelt.

Tabelle 1.1: Leitlinien der Hauswirtschaft

Thema	Lebensmittelhygiene	Wäsche	Reinigung
Fokus	Management für Lebensmittelsicherheit	Wäschemanagement	Reinigungsmanagement
<b>Objektbereiche</b>	<b>Soziale Einrichtungen und Dienste</b>		
Grundlegende Systematik	Die Elemente für das betriebliche Managementkonzept für Lebensmittelsicherheit: Gefahrenanalyse, Gute Hygienepraxis, Gute Herstellungspraxis, Maßnahmen der Eigenkontrolle	Der Wäschekreislauf als Grundlage für das Wäschemanagement	Grundprinzipien der Reinigung, Voraussetzungen und Grundlagen für das professionelle Reinigungsmanagement
Differenzierungen	Kochsituationen und Küchentypen der Gemeinschaftsgastronomie als Grundlage für ein risikodifferenziertes Managementkonzept	Waschen bei unterschiedlicher Organisation der Wäschepflege	Reinigen in unterschiedlichen Organisationsformen sowie in Reinigungssituationen mit besonderen Rahmenbedingungen
Rechtliche Grundlagen (Gesetze, Verordnungen, Richtlinien, Empfehlungen)	Lebensmittelhygiene Infektionsschutz Arbeitssicherheit	Infektionsschutz Arbeitssicherheit	Infektionsschutz Arbeitssicherheit
Anerkennung	Erarbeitung und Anerkennungsverfahren entsprechend Kapitel III Leitlinien für eine gute Verfahrenspraxis VO (EG) 852/2004 über Lebensmittelhygiene in Verbindung mit der Allgemeinen Verwaltungsvorschrift über die Durchführung der amtlichen Überwachung der Einhaltung von Hygienevorschriften für Lebensmittel und zum Verfahren zur Prüfung von Leitlinien für eine gute Verfahrenspraxis (AVV Lebensmittelhygiene – AVV LmH)	Fachliche Leitlinie, erstellt durch ausgewiesene Expert*innen der Hauswirtschaft und Haushaltswissenschaft, überprüft im kollegialen Diskurs der Autorinnenrunde sowie im Austausch mit externen Expert*innen	Fachliche Leitlinie, erstellt durch ausgewiesene Expert*innen der Hauswirtschaft und Haushaltswissenschaft, überprüft im kollegialen Diskurs der Autorinnenrunde sowie im Austausch mit externen Expert*innen
Erscheinungsjahr	2009 2022 Aktualisierung und grundlegende Überarbeitung der Systematik, veröffentlicht als Arbeitsversion für die Praxis	2013 2019 Aktualisierung	2023



Herausgeberin der Schrift ist die Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft e. V. (dgh), die Fachgesellschaft für den Diskurs zwischen Wissenschaft und Praxis zu allen Themen der Alltagsversorgung und Betreuung von Menschen. Die dgh strebt an, Leitlinienverfahren im Hauswirtschaftsbereich zu verwirklichen, um die Rechtssicherheit im täglichen Handeln der Praxis zu erhöhen.

Zielgruppen der sozialen Einrichtungen und Dienste sind Kinder bis hochbetagte Menschen; es sind überwiegend Menschen mit besonderen Bedarfen oder in besonderen Lebenssituationen. Sie werden je nach Bedarf betreut, versorgt, gepflegt, gefördert oder qualifiziert. Abhängig vom sozialen Kontext sind unterschiedliche Begriffe üblich: Es geht beispielsweise um Gäste, Klient\*innen, Bewohner\*innen oder Kund\*innen. Entsprechend werden Ihnen auch in diesem Buch unterschiedliche Begrifflichkeiten begegnen. Immer dann, wenn alle Personengruppen gemeint sind, wird der Begriff Nutzer\*innen verwendet.

Das Spektrum der Einrichtungen und Dienste ist breit. Die Konzepte unterscheiden sich von ambulant bis stationär; private Wohnsituationen sind mehr oder weniger ambulant betreut, Leistungen werden mehr oder weniger offen angeboten.

Die nachfolgende Tabelle 1.2 gibt einen Überblick, weitere Beispiele sind denkbar.

#### **Ausgeklammert werden:**

- Einrichtungen und Dienste der Gesundheitshilfe, Krankenhäuser, Tageskliniken und Dienste für ambulante medizinische, pflegerische und therapeutische Leistungen
- Hotels und Gastronomiebetriebe jeder Art
- Großküche und Nebenräume
- Großwäscherei und Nebenräume sowie Räume für Wäschepflege in Wohnbereichen und Funktionsbereiche

Die vorliegende Leitlinie stellt die Breite des Fachwissens, der Kompetenzen und der Ressourcen dar, auf denen das professionelle Reinigungsmanagement fußt. Die Bedeutung, die Voraussetzungen und die Anforderungen für das Reinigungsmanagement der professionellen Hauswirtschaft werden nachvollziehbar dargelegt:

- Zunächst geht es um eine Einschätzung, welche Bedeutung die Reinigung überhaupt hat: sowohl für die Nutzenden als auch für die ausführenden Kräfte.
- Im Hauptteil wird zu Beginn das Reinigungsverständnis der Hauswirtschaft erläutert. Darauf aufbauend folgen die zentralen Punkte, welche die Reinigung in sozialen Einrichtungen und Diensten ausmachen: von der Umsetzung der Hygieneanforderungen über Reinigungsverfahren und Reinigungstechnik und Kosten bis hin zu verschiedenen Organisationsformen der Reinigung in den unterschiedlichen Betreuungs-, Wohn- und Versorgungssettings. Anforderungen an Leitungsverantwortliche, Teamleitungen und Mitarbeitende werden ebenso dargestellt wie Sondersituationen in sozialen Einrichtungen und Diensten, bevor das Qualitätsmanagement erläutert wird, das alle diese Aspekte im Blick haben und regeln muss.
- Zum Schluss gibt es zahlreiche Vorlagen, um Ihnen die Umsetzung in sozialen Einrichtungen und Diensten zu erleichtern.

Die vorliegende Leitlinie erscheint in der Hauswirtschafts-Reihe des Lambertus-Verlages, in der die Grundlagen für ein professionelles Handeln in der Hauswirtschaft aufbereitet werden. Damit schließen wir die Lücke – zum aktuellen Zeitpunkt liegen bereits Bücher zu den Themen Ethik, Lebensmittelhygiene, Mahlzeitenversorgung und Wäschemanagement vor, die von der Deutschen Gesellschaft für Hauswirtschaft e. V. (mit-) herausgegeben werden. Allen gemein ist die Grundhaltung: Leistungen müssen mit Blick auf die Menschen, für die und von denen sie erbracht werden, betrachtet werden. Die Bücher sind deshalb personenzentriert, ohne die sachorientierten Grundlagen zu vernachlässigen.

Alle Autorinnen gehören der Deutschen Gesellschaft für Hauswirtschaft e. V. (dgh) an. Die dgh ist die Fachgesellschaft für den Diskurs zwischen Wissenschaft und Praxis zu allen Themen der Alltagsversorgung und Betreuung von Menschen. Im Zentrum der Arbeit der dgh stehen hauswirtschaftliche Leistungen als wesentliche Basis für Lebensqualität und Wohlbefinden. Die dgh handelt im Interesse der Menschen und geht von deren Bedürfnissen und Bedarfen, den unterschiedlichen Lebenslagen und Lebensphasen entsprechend, aus. Analog dazu ist auch in der vorliegenden Schrift das Wohlergehen derjenigen, für die gereinigt wird, immer im Blick der Ausführungen: Reinigung ist kein Selbstzweck, sondern erfolgt mit Blick auf die jeweilige Zielgruppe oder sogar auf die einzelne Person, für die passgenau die Leistung erbracht wird.

Tabelle 1.2: Beispiele für soziale Einrichtungen und Dienste nach Nutzergruppen

Nutzergruppe	Dienstleistungssetting der Reinigung			
	Offenes <sup>1</sup> Dienstleistungs- setting	Ambulantes <sup>2</sup> Dienstleistungs- setting	Teilstationäres <sup>3</sup> Dienstleistungs- setting	Stationäres <sup>4</sup> Dienstleistungs- setting
Kinder	Kindertagesstätte, Hort, Offene Ganz- tagsschule, Mensa	Hilfen zur Erziehung		Wohnheim
Jugendliche	Jugendtreff, offene Ganztagsschule, Mensa	Hilfen zur Erziehung, Ambulant betreute Wohngemeinschaft		Wohnheim
Mütter/Väter/Kinder	Familienzentrum	Hilfen zur Erziehung (z. B. HOT®-das HaushaltsOrganisati- onsTraining), Haus- haltshilfe/Familien- pflege	Begleitetes Wohnen	Mutter-Vater-Kind- Einrichtung
Menschen im hohen Alter	Begegnungszentrum, Betreuungsgruppe	Hilfe zur Haushalts- führung, Angebote zur Unterstützung im Alltag, Betreutes Wohnen, Ambulant betreute Wohnge- meinschaft	Tagespflege, Kurzzeitpflege	Altenpflege- einrichtung
Menschen mit Ein- gliederungsbedarf	Begegnungszentrum, Tagesförderung	Ambulant betreutes Wohnen, Ambulant betreute Wohnge- meinschaft	Kurzzeitpflege	Wohnheim
Menschen in Rehabilitation <sup>5</sup>		Ambulant betreutes Wohnen, Ambulant betreute Wohnge- meinschaft	Mutter-Vater-Kind- Einrichtung, Tagesklinik	Wohnheim, Rehaklinik
Von Wohnungs- losigkeit bedrohte Menschen	Begegnungszentrum	Ambulant betreutes Wohnen, Ambulant betreute Wohn- gemeinschaft	Übernachtungs- möglichkeit	
Geflüchtete Menschen	Begegnungszentrum			Heime für Asylbewerber*innen
Menschen am Lebensende		Ambulante Hospizgruppe		Hospize

Eigene Erstellung Feist, Feulner, Maier-Ruppert, Schäfer, Sennlaub

<sup>1</sup> Nutzer\*innen kommen in eine Einrichtung bzw. zu einem Dienst

<sup>2</sup> Dienst kommt in die Wohnung der Nutzer\*innen

<sup>3</sup> Nutzer\*innen wohnen eine gewisse Zeit in einer Einrichtung, geben ihre Wohnung in dieser Zeit nicht auf

<sup>4</sup> Der Lebensmittelpunkt der Nutzer\*innen ist die Einrichtung, sie unterhalten u. U. keine eigene Wohnung

<sup>5</sup> Angebote zur Rehabilitation sind i. d. R. ausgerichtet auf spezifische Nutzergruppen



Wir – die Autorinnen-Kerngruppe – sind Mitglieder im Fachausschuss Hauswirtschaftliche Dienstleistungsbetriebe der Deutschen Gesellschaft für Hauswirtschaft e. V. Unter der Leitung von Dr. Inge Maier-Ruppert haben wir im Team das Konzept der Leitlinie entwickelt und im kollegialen Austausch und Diskurs die Entwicklung der Kapitel bis zur Fertigstellung der Texte begleitet. Die Grundkonzeption der Kapitel und manchmal auch der Unterkapitel sowie die Gestaltung der Texte sind in der Verantwortung der jeweils genannten Autorinnen entstanden und deshalb auch namentlich gekennzeichnet.

Alle Texte der Leitlinie sind von uns gelesen, korrigiert und kommentiert sowie diskutiert worden. Dabei war es uns wichtig, den Praxisbezug herzustellen, die fachlichen Bezüge herauszuarbeiten und für die Umsetzung der rechtlichen Anforderungen in sozialen Einrichtungen und Diensten Wege aufzuzeigen, in denen immer wieder auf die Bedürfnisse und Bedarfe von Nutzer\*innen Bezug genommen wird. Mit diesem Ansatz ist eine Leitlinie entstanden, die dem wissenschaftlichen Anspruch folgt: Aufbauend auf der Fachliteratur wird Erfahrungswissen der Profession Hauswirtschaft ergänzend genutzt, um fachlich fundiert die Umsetzung der professionellen Reinigung in der Hauswirtschaft sicherzustellen.

Ihnen allen wünschen wir ein gutes Gelingen beim tagtäglichen Reinigungsmanagement!

#### Literatur

Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft e. V./Deutscher Caritasverband e. V./Diakonie Deutschland – Evangelisches Werk für Diakonie und Entwicklung e. V. (Hrsg.) (2022): Wenn in sozialen Einrichtungen und Diensten gekocht wird. Aktualisierte und fachlich geprüfte Arbeitsversion der Leitlinie für die Praxis im gemeinsamen Kochen und in den Küchen der Gemeinschaftsgastronomie. Freiburg: Lambertus-Verlag .

Deutscher Caritasverband e. V./Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft e. V./Diakonie Deutschland – Evangelisches Werk für Diakonie und Entwicklung e. V. (Hrsg.) (2021): Wäschepflege in sozialen Einrichtungen. Leitlinie für das Wäschemanagement. Freiburg: Lambertus-Verlag.



## 2 DIE BEDEUTUNG DER REINIGUNG



- 2 Die Bedeutung der Reinigung
- 2.1 Reinigung als existenzrelevante Leistung
- 2.2 Erwartungen an Reinigung
- 2.3 Reinigung als Leistung im privaten Raum

## 2 DIE BEDEUTUNG DER REINIGUNG

Angelika Sennlaub, Martina Feulner

Das Wiederherstellen von Sauberkeit, Hygiene und Ordnung durch Reinigung ist ein essenzieller Bestandteil des Lebens. Sowohl in privaten als auch in allen öffentlichen Lebensräumen müssen Lösungen für die immer wiederkehrende Aufgabe der Reinigung entwickelt werden. Gleichzeitig sind Sauberkeit und Ordnung ganz persönliche, ja private und intime Dimensionen des Lebens und dementsprechend werden sie individuell geregelt.

Eine professionell durchgeführte Reinigung hat ihre Auswirkungen auf die Atmosphäre in einem Zimmer und in Gebäuden. Sich beim Eintreten wohlfühlen hat immer auch mit der Reinigung zu tun. Ganz grundsätzlich ist die Reinigung die Voraussetzung dafür, dass Räume genutzt werden können.

Dennoch nimmt jede\*r Reinigungsarbeiten auf ganz unterschiedliche Art und Weise wahr und bewertet sie auch unterschiedlich. Das geschulte Auge entdeckt die Rückstände nach einer nicht fach- und sachgerecht durchgeführten Reinigung oder kann allein durch die Optik einer Oberfläche beurteilen, ob regelmäßig gereinigt wird. Aber es gibt individuell verschiedene Ansprüche an „sauber“: Sauberkeit selbst ist ein Zustand, für den es schwerfällt, objektive Kriterien zu entwickeln.

Dieses Kapitel geht der besonderen Bedeutung und den Wirkungen von Reinigung nach: Alltägliches, vermeintlich Banales und Nebensächliches ist weder banal noch nebensächlich, sondern ubiquitär und existenzielle Grundlage des Lebens.

Drei Aspekte sollen besonders herausgegriffen werden: Reinigung als existenzrelevante Leistung, Erwartungen an Reinigung und Reinigung als Leistung im privaten Raum.

### 2.1 REINIGUNG ALS EXISTENZRELEVANTE LEISTUNG

Reinigung ist „existenzrelevant“: Ohne Reinigung ist ein Aufenthalt und Leben in und mit den Räumen undenkbar. Die Nutzung des Begriffs „existenzrelevant“ geht zurück auf Birgit Ehrenfels und Annemarie Fajardo (2022). Der Begriff fordert dazu auf, nicht alleine die mit der Reinigung verbundenen Aufgaben, Anforderungen und Verantwortungen zu betrachten, sondern die Bedeutung der Reinigung in den Blick zu nehmen. Mit dieser Perspektiverweiterung werden tätigkeits- und ergebnisorientierte Sichtweisen, Handlungsstrategien und Argumentationsketten erweitert und die Reinigung mit all ihren Werten betrachtet.

#### Reinigung ist mehr als Schmutz wegmachen

##### Was ist eigentlich Reinigung?

Eine wesentliche Aufgabe der Reinigung ist das Entfernen von Schmutz. „Schmutz ist Materie – an der falschen Stelle“, so die vielzitierte, pointierte Zusammenfassung des Essays „Größerer Versuch über den

Schmutz“ von Christian Enzensberger (1968/2011), der leicht abgewandelt als Definition in der Reinigungsbranche Einzug gehalten hat (zitiert nach Pericin Häflinger 2018, S. 21).

#### Schmutz – Materie an der falschen Stelle

Sand beispielsweise ist in einem Sandkasten unverzichtbar, im Gruppenraum einer Kita oder auf dem Sofa aber „Schmutz“, der beseitigt werden muss.

Durch die Entfernung von Schmutz und Mikroorganismen, die Krankheiten übertragen können, sichert die Reinigung die Basishygiene in Unternehmen, in privaten Haushalten und auch in öffentlichen Räumen. Reinigung ist unverzichtbar in der Infektionsprävention und bei Infektionsinterventionen. Sie schafft Hygiene durch fach- und sachgerechte Durchführung und ist insbesondere für vulnerable Personen und Gruppen sowie für die gesamte Bevölkerung bei Epidemien und Pandemien ein wichtiger Schutzfaktor.

Die Aufgabe von Reinigung ist es aber nicht nur, Schmutz zu beseitigen: Viele Materialien brauchen eine Pflege, damit sie sich nicht abnutzen. Reinigung dient damit auch der Werterhaltung von Materialien, die durch die Nutzung gemindert wird.

Diesen beiden Funktionen folgend definiert Martin Lutz im Standardwerk Reinigungs- und Hygienetechnik (2022): „Reinigung ist die Entfernung von Schmutz (unerwünschte Substanzen) von Oberflächen. Dabei sollen alle unerwünschten Substanzen entfernt werden, die in mechanischer oder chemischer Hinsicht eine schädigende Wirkung auf die Oberfläche ausüben oder das Aussehen der Oberfläche (z. B. Fußbodenbeläge) beeinträchtigen. Die Reinigung ist die Hauptaufgabe der Gebäudereinigung.“

„Reinigung dient zur

1. Werterhaltung,
2. Verschönerung,
3. Hygiene,
4. Verhütung von Unfällen und
5. Funktionserhaltung.“

(Lutz 1989, S. 403)

Darüber hinaus geht es bei der professionell durchgeführten Reinigung immer auch darum, mit der Reinigung eine gewünschte Ordnung wieder herzustellen. Mit diesem Schritt werden Räume und ihre Einrichtung für die nächste Nutzung vorbereitet. Mit diesem Blick findet ein Perspektivwechsel statt: Es geht nicht mehr „nur“ um die Entfernung von Schmutz, sondern zugleich darum, Räume nutzbar zu machen. So werden z. B. Tagungsräume

oder auch Gästezimmer nicht nur nach der Benutzung gereinigt, sondern mit dem Herrichten für die nächsten Nutzer\*innen vorbereitet. Diese Funktion spielt im Selbstverständnis der Profession Hauswirtschaft eine wichtige Rolle, die mit ihrem Tun auch bezweckt, das Alltagsleben von Nutzer\*innen und Nutzergruppen zu gewährleisten, zu unterstützen und zu fördern.

Vor diesem Hintergrund definieren die Autorinnen Reinigung wie folgt: „Mit der Reinigung sichert die professionelle Hauswirtschaft Sauberkeit und Hygiene in Wohn- und Lebensräumen sowie in Funktionsräumen. Sie gewährleistet die Pflege und den Werterhalt der gereinigten Dinge und Materialien. Gleichzeitig werden eine gewünschte Ordnung (wieder-)hergestellt und die Räume für die weitere Nutzung vorbereitet.“

In Kapitel 3 wird diese Definition in ihrer Bedeutung für soziale Einrichtungen und Dienste erläutert. In diesem Kapitel wird auf die handlungsfeldübergreifende Bedeutung von Reinigung fokussiert.

Definition Reinigung

Mit der Reinigung sichert die professionelle Hauswirtschaft Sauberkeit und Hygiene in Wohn- und Lebensräumen sowie in Funktionsräumen. Sie gewährleistet die Pflege und den Werterhalt der gereinigten Dinge und Materialien. Gleichzeitig werden eine gewünschte Ordnung (wieder-)hergestellt und die Räume für die weitere Nutzung vorbereitet.

Cornelia Feist, Martina Feulner, Inge Maier-Ruppert, Martina Schäfer, Angelika Sennlaub

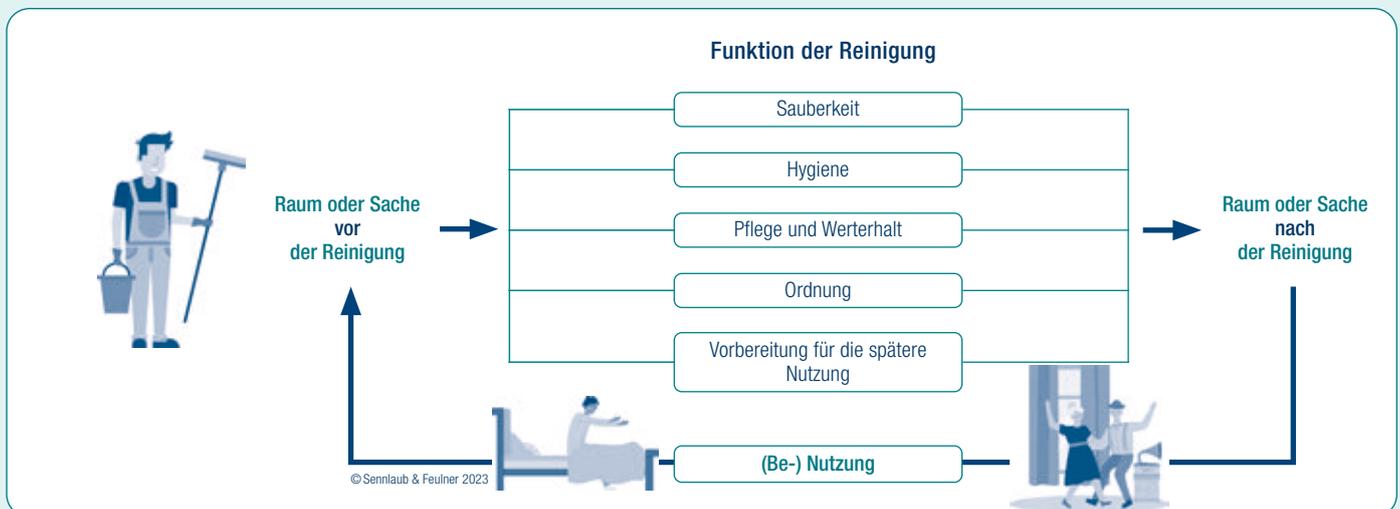


Abbildung 2.1: Funktionen der Reinigung

## Reinigung stellt Sauberkeit und Ordnung her

### Die Geschichte der Reinigung

Im historischen Rückblick auf die Bedeutung der Reinigung ist ein grundlegender Wandel zu beobachten. Lange Zeit war es das Ziel, in und um das Haus einen gewissen „ordentlichen“ Zustand herzustellen und durch Reinigung und Pflege die Materialien werterhaltend zu behandeln. Die Entfernung von Schmutz durch Reinigung veränderte sich mit den Erkenntnissen zur Entstehung und Übertragung von Krankheiten. Eine radikale Veränderung der Vorstellung, was Schmutz ist, veränderte sich Mitte des 19. Jahrhunderts mit der Entdeckung, dass Krankheiten durch Mikroorganismen verursacht werden. Mit diesem Wissen wurde die Hygiene zum obersten Prinzip in der Reinigung und damit eine Form von Schmutz, die für das menschliche Auge unsichtbar ist (Stummerer/Hablesreiter 2020, S. 57–65).

„Warum ordnen wir die Dinge in unserem Wohnraum, stellen sie an ‚ihren Platz‘, grenzen sie von anderen ab? Welches Ziel verfolgen wir, wenn wir sie vielleicht noch säubern, auch die Böden waschen, Staub wischen und die Fenster putzen?“ (Mallon 2018, S. 9).

Eine Antwort ist, dass ‚Ordnung schaffen‘ zugleich ‚Sicherheit schaffen‘ bedeutet. Während die konkrete Umwelt unberechenbar ist, kann zumindest ein begrenzter Raum durch das Ordnen und Reinigen kontrolliert werden. „In allen bekannten menschlichen Gruppen ist die Wohnstätte Ausdruck einer dreifachen Notwendigkeit; des Erfordernisses, eine technisch effiziente Umgebung zu schaffen, der Notwendigkeit, dem sozialen System einen Rahmen zu geben, und des Erfordernisses, im umgebenden Universum von einem Punkt her eine Ordnung zu schaffen“ (Leroi-Gourhan 1964, zit. in Mallon 2018, S. 10).

Zum Reinigen liefert die tiefenpsychologisch-repräsentative Studie der Agentur rheingold salon „Die neue Macht des Putzens“ folgendes Ergebnis: „Putzen wird psychologisch gesehen zum Mittel, den immer anspruchsvolleren Alltag in den Griff zu bekommen und einem Gefühl von Ohnmacht und Überforderung entgegen zu treten“ (rheingold salon 2017, S. 2). Dabei unterstützt die Wohnungsreinigung die Wünsche nach dem Rückzug ins Private, nach Verlässlichkeit und Struktur und nach Kontrolle, und kann so ein Gegenentwurf zu einem grenzenlosen oder auch sehr

eingegrenzten Leben außerhalb der eigenen vier Wände sein.

Eng verbunden mit Wirkungen, die mit Reinigung erzielt bzw. bewusst gestaltet werden können, ist die Beeinflussung des Wechselspiels zwischen äußerer und innerer Ordnung. Die Art und Weise der Gestaltung bzw. das immer wieder neue Ordnen der Lebensräume ist ein Spiegelbild der Psyche. Die Ordnungssystematik in einer privaten Wohnung oder einem Zimmer ist immer auch Ausdruck der inneren Ordnungsstrukturen ihrer Nutzer\*innen. Gleichzeitig kann durch das bewusste Herstellen und Bereithalten einer äußeren Ordnung die Psyche positiv beeinflusst werden. Damit ist es z. B. möglich, über das Ordnen schaffen im Äußeren zu einer Ordnung im Inneren zu kommen. In der Montessori-Pädagogik wird dieses Wechselspiel der Förderung der Entwicklung von Kindern bewusst genutzt (Perras 2003). Maria Montessori hat dazu beitragen, dass dieser Ansatz auch im therapeutisch wirksamen Aufräumen (Groß/Heimes 2016) oder auch zur Erläuterung der Zusammenhänge zwischen den Erscheinungsbildern von Wohnungen und den Auswirkungen der Krankheitsbilder im Kontext des Messie-Syndroms eingesetzt wird (Schröter 2022, S. 44ff.).

Ordnung und Sauberkeit sind instabil: Kaum ist etwas sauber, legt sich neuer Schmutz darüber. Kaum ist etwas aufgeräumt, wird es benutzt und muss erneut aufgeräumt werden. Reinigung ist eine Sisyphusarbeit, deren Ergebnisse nur kurz sichtbar sind. Entsprechend muss immer wieder neu physische und psychische Energie investiert werden.

Zugleich bietet diese Arbeit aber immer wieder von Neuem individuelle Gestaltungsmöglichkeiten und Gestaltungsmacht, sowohl in privaten als auch in öffentlichen Räumen, sodass mit ihr auch eine große Befriedigung einhergehen kann. Und im Tätigsein für sich selbst bzw. für die Menschen, mit denen man zusammenlebt oder für die die Arbeit getan wird, lösen sich durch die körperliche Bewegung und die entstehende Sauberkeit und Ordnung Spannungen. Bei manchen Menschen stellen sich Ruhe und Zufriedenheit ein, wenn die Dinge wieder an ihrem Platz stehen und die gewünschte Ordnung hergestellt ist. Mit Reinigen verbunden sind ganz unterschiedliche emotionale Belohnungskomponenten (Thunig 2022, S. 13), in denen Wirkungen sichtbar werden, die in der Betrachtung von Reinigung nicht ausgeklammert werden dürfen. Hausarbeit ist deshalb nicht eine langweilige und sinnlose Wiederholung der Aufgaben, die schon gestern oder letzte Woche erledigt wurden, sondern eine kreative Tätigkeit. Monotone und immer wiederkehrende Verrichtungen, wie Putzen, Harken oder das Sortieren von

Spielzeug, können ganz unterschiedliche Gefühle hervorrufen (Pink 2004, zit. nach Antas 2015, S. 76–77):

- Einige Menschen sind frustriert und wütend, wenn sie saubermachen.
- Andere können abschalten, wenn sie aufräumen.
- Manche betrachten das Putzen als meditatives Umpolen vom professionellen Ich zum privaten Ich oder als eine mentale Reise von der Arbeitswoche.
- Manche finden ganz einfach, dass Putzen Spaß macht. Es ist das Gefühl, dass Räume nach dem Reinigen immer schöner sind als vor einem Putzeinsatz.

Diese Unterschiedlichkeit wird auch in den Antworten auf die Frage nach der Motivation fürs Reinigen deutlich. Das Ergebnis der Studie des Industrieverbandes Körperpflege- und Waschmittel (IKW = Industrieverband Körperpflege- und Waschmittel; ikw.org) „So putzt Deutschland – Haushaltspflege zwischen Sozialisation und Nachhaltigkeit“ zeigt, dass Ausprägungen intrinsisch gesteuerter Motivation deutlich vor Ausprägungen extrinsisch gesteuerter Motivation liegen (Thunig 2022, S. 13).

Reinigung allein von ihrer technischen bzw. handwerklichen Seite zu betrachten, wird damit den Anforderungen, wie sie in sozialen Einrichtungen und Diensten durch den definierten Auftrag und die spezifischen Nutzergruppen bestehen, nicht gerecht.

**Reinigung ist anspruchsvoll, denn Reinigung**

- braucht differenziertes und fundiertes Fachwissen, ohne das Oberflächen aus unterschiedlichen Materialien nicht sach- und fachgerecht gereinigt und gepflegt werden können
- hat ein Wirkspektrum, das nicht nur in der persönlichen Erleichterung nach der Entfernung von Schmutz und der Wiederherstellung von Ordnung liegt, sondern Voraussetzung für Gesundheit und Wohlbefinden ist und die Lebensqualität bereichert
- ist in vielen Lebensphasen ein Aufgabenfeld, das den Selbstwert steigert und auf das man stolz ist, wenn die Aufgaben selbst erledigt werden können; dieses Phänomen ist bei Kleinkindern genauso zu beobachten wie bei Menschen nach schweren Krankheiten, Unfällen oder im fortschreitenden Älterwerden
- ist ein Türöffner für Lebensthemen, da Sauberkeit, Ordnung und Hygiene sich wie ein roter Faden durch das Leben ziehen und dabei Ausdruck individueller Lebenskultur und Ausdruck des Zusammenlebens und Eingebundenseins von Familien, Wohngemeinschaften, Paaren und Einzelpersonen sind
- ist Ausdruck der Kultur einer Gesellschaft bzw. Gemeinschaft, die in der Wertigkeit, den Alltagsritualen, den Reinigungsorten und besonderen Reinigungszeiten sichtbar wird

Extrinsische und intrinsische Motivation (in %):  
„Inwieweit treffen die nachstehenden Aussagen auf Sie persönlich zu?“



Eigene Erstellung nach Thunig 2022, S.13

Abbildung 2.2: Extrinsische und intrinsische Motivation



### Reinigung: Kulturtechnik, Traditionen und Rituale

Reinigung steht mit seiner Bedeutung nie außerhalb der Kultur, in der sie stattfindet – sie ist eine Kulturtechnik und auch deshalb existenzrelevant. „Selbst das belangloseste Objekt und die alltäglichste Handlung offenbart das Wesen von Individuum und Gesellschaft“ (Stummerer/Hablesreiter 2020, S. 16). Die Kulturtechnik Reinigung ist damit Ausdruck eines Wertesystems. Beim Reinigen und mit den Geräten, Werkzeugen, Gegenständen und Chemikalien, die dabei eingesetzt werden, zeigen Privatpersonen und auch Einrichtungen ihren Zugang zu Ordnung und Sauberkeit, zu Gesundheit, Religion, Hierarchie, Konsum, Umwelt und Natur. Wird Schmutz entfernt, kommt nicht nur Verborgenes wieder zum Vorschein. Das Reinigen mit all seinen Dimensionen wird zum Brennglas, das individuelle, soziale, politische, gesellschaftliche und wirtschaftliche Strukturen und Verhaltensweisen sichtbar werden lässt. Im Alltag, aber auch bei Festen und Feiertagen kommt der Reinigung eine besondere Rolle zu. In der Hauswirtschaft haben definierte Regeln z. B. zum wöchentlichen Hausputz oder zu Aufgaben im Rahmen von Grundreinigungen im Jahresverlauf ihre Tradition. Traditionen ändern sich. Sie werden in den privaten Haushalten durch individuelle Regelungen umgesetzt, indem die vorhandenen zeitlichen Ressourcen, die vorhandenen Kompetenzen sowie der jeweilige Anspruch an Reinigung miteinander kombiniert werden.

### Zur Vielfalt des Sprachgebrauchs

Die Art und Weise, wie über Reinigung geredet, wie sie gelebt wird und wo sie das Leben prägt, zeigt ihre Wichtigkeit. Für das Reinigungstuch gibt es im deutschsprachigen Raum ganz unterschiedliche Bezeichnungen:

- Norddeutschland: Feudel
- Westdeutschland: Putzlappen
- Thüringen: Hader
- Erzgebirge: Hoder
- Ruhrgebiet: Aufnehmer
- Rheinland-Pfalz und im Saarland: Botzlabbe, Botzломbe, Butzломbe
- Hessen: Butzlabbe, Butslombe, Potzломbe
- Baden-Württemberg und Bayern: Putzломpe(n), Hadern
- Schweiz: Bodelumpe
- Österreich: Putzfetzen

Interessant sind die verschiedenen Bedeutungen von „putzen“:

- sich aufputzen
- fein machen, herausputzen, schmücken, schön machen, zurechtmachen, stylen
- putzen
- aufwischen, reinigen, sauber machen, säubern, scheuern, wischen
- Gemüse putzen
- rüsten, vorbereiten

### Rituale im Wochen- und Jahresverlauf

- Kehrwoche: Bezeichnung für die geregelte Reinigung gemeinschaftlich benutzter Bereiche in Wohnhäusern mit mehreren Wohnungen
- Putztag: Tag, an dem die Wohnung sauber gemacht wird

### Reinigungsrituale zum Jahreswechsel bzw. zum Beginn eines neuen Jahres

- Rahnächte: Vom 24. Dezember bis zum 06. Januar – in den Rahnächten rund um den Jahreswechsel – sind das Aufräumen, Ordnen und Reinigen der Wohnung Aufgaben, die durch Räucherrituale ergänzt werden. Diese Tage mit den langen Nächten werden zum Rückblick auf das vergangene Jahr und für die Vorausschau auf das kommende genutzt.
- Frühjahrsputz: Für die Ursprünge der gründlichen Reinigung der Wohnung im Frühjahr lassen sich verschiedene Wurzeln identifizieren, wie z. B. der Beginn des traditionellen persischen neuen Jahres, die Vorbereitung des Pessach-Festes im Gedenken an die Befreiung des jüdischen Volkes aus der Sklaverei in Ägypten oder die Vorbereitung des Todes und der Wiederauferstehung Jesu, der die Christen an Ostern gedenken (Thomas 2014).

### Aufräumen am Lebensende

„Döstädning“ (Todesputz): Ein Begriff, der in Schweden für das Entrümpeln und Aufräumen des Hauses oder Wohnung verwendet wird. Für viele Menschen ist es in der letzten Phase des Lebens ein wichtiges Anliegen, die eigenen Dinge zu ordnen bzw. den Angehörigen im Todesfall geordnete Verhältnisse zu hinterlassen (Magnusson 2018).

## Frühjahrsputz

(oder Reinigung der Seele)

Lautlos, flink und fast behände,  
reiben sie das kalte Glas,  
meine wasserfeuchten Hände,  
weg den Schmutz der dort fest saß.

Staub auf Büchern angesammelt,  
wird entfernt mit einem Wisch,  
altes Obst leicht angegammelt,  
in den Müll, von meinem Tisch.

Schränke werden ausgemistet,  
weg mit diesem alten Schrott,  
Trägheit hat sich eingenistet,  
durch den täglich gleichen Trott.

Kleider die mir nicht mehr passen,  
fliegen raus aus meinem Zimmer,  
Augen auf, Vergangnes lassen,  
Schluss, vorbei mit dem Gewimmer.

Viel zu lange war verdreht,  
das was sich doch Leben nannte,  
unter Staub lag sie versteckt,  
diese Frau, die ich einst kannte.

Fenster auf und Luft herein,  
tief und kalt den neuen Atem.  
Nie mehr Schmutz in meinem Heim,  
und auf Frühjahrsputze warten.

© Damaris Wieser  
(\*1977), deutsche Lyrikerin und Dichterin

## 2.2 ERWARTUNGEN AN REINIGUNG

Mit Reinigung werden, meist unterbewusst, ganz unterschiedliche Erwartungen verknüpft, die weit über Sauberkeit und Hygiene hinausgehen. Im Folgenden werden Beispiele aus drei Settings erläutert.

In **pädagogischen Einrichtungen** liegen die Erwartungen der Nutzer\*innen im Kern-Leistungsbereich des Hauses, der Pädagogik. Dafür steht das Beispiel der Kindertagesstätten (Kita): In der Bertelsmann-Studie (2020) zur „KiTa-Qualität aus der Perspektive von Eltern“ taucht Sauberkeit im Zusammenhang mit Sauberkeitserziehung auf, nicht aber in Form von Ansprüchen an die Sauberkeit von Räumen oder Gegenständen.

Reinigung wird in Kindertagesstätten im Rahmen der pädagogischen Ziele zuvorderst als Partizipationsmöglichkeit thematisiert: Das Reinigen der Tische biete die Chance zur Beteiligung der Kinder an Alltagsarbeiten (Hildebrandt et al. o. J., S. 58). Die Reinigungsarbeiten sollten deshalb während der Öffnungszeiten stattfinden, damit die Kinder den Prozess erfahren und ihnen Beteiligungsmöglichkeiten angeboten werden können (Pfindel et al. 2021, S. 3). In vielen Kitas gibt es entsprechend kindgerechte hauswirtschaftliche Arbeitsgeräte wie z. B. Besen, um den Kindern das Mit-Tun zu ermöglichen. In der Praxis werden allerdings deutliche Unterschiede gemacht:

- Die Reinigung der Räumlichkeiten und der Sanitäreinrichtungen sind „häufig für die Kinder nicht sichtbar, während die Reinigung von Spielzeug, der Abwasch des Geschirrs (...) vermehrt für die Kinder sichtbar sind“ (Pfindel et al. 2021, S. 10).
- „Putzen“ wird auch als Störung thematisiert: Wichtig sei, „dass die Kinder in ungestörter und gemeinschaftlicher Atmosphäre essen können“ – dabei werden „Aufräumen, Säubern des Tisches oder Wegräumen von Geschirr durch eine Fachkraft“ als wesentliche Störung wahrgenommen (Hildebrandt et al. o. J., S. 42).

In **Einrichtungen der Altenpflege**, in denen die Reinigung nicht nur durch Bewohner\*innen bewertet wird, sondern auch durch An- und Zugehörige, die bei der Auswahl der Einrichtung vor dem Umzug mitentscheiden, hat die Reinigung eine besondere Bedeutung. Für Altenpflegeheime ist bekannt: Für diejenigen, die für sich oder Angehörige ein Pflegeheim suchen, ist Sauberkeit ein zentrales Entscheidungskriterium und steht für die Qualität eines Hauses. Auf die Frage, welche Kriterien für die Auswahl eines Hauses als wichtig angesehen werden, werden zwar die Pflegekräfte mit 90 % aller Nennungen als wichtiges Entscheidungskriterium

genannt, allerdings dicht gefolgt von der Sauberkeit des Hauses und der Versorgungsqualität mit je 86 % der Nennungen (Kuhlmei/Blühe 2015, S. 10). Die Otto Beier GmbH (o. J.) nimmt entsprechend zwei Sauberheitskriterien in eine Auswahl von 11 Kriterien auf, um eine gute Wahl für ein Pflegeheim zu treffen: „Die wohl schlechteste Art der Heimauswahl ist es, sich auf Zertifikate, Urkunden und schöne Worte der Heimleitung zu verlassen. Besser ist es, sich selbst einen Eindruck zu verschaffen, indem Sie (...) sich das Haus zeigen lassen, um sich damit einen Überblick über die Sauberkeit verschaffen zu können“ und „den Geruch des Heims aufnehmen. Riecht es frisch und sauber oder eher nach Ausscheidungen?“

In **privaten Haushalten** stellt sich die Situation wieder anders dar. Haushalte älterer Menschen, die Haushaltsarbeiten an Dritte vergeben, stellen fast 40 % des Kund\*innenkreises von Unternehmen (Forsa 2019 zit. in Prognos 2019, S. 11). Die Tätigkeiten betreffen hier besonders Arbeiten, die von den Haushaltsmitgliedern früher selbst erledigt worden sind. Damit sind sowohl ein gewisses Anspruchsniveau als auch die subjektive Einschätzung, die Arbeit (vermeintlich) fachlich beurteilen zu können, gesetzt (Sennlaub 2009).

Typisch für das Arbeiten im privaten Haushalt Älterer ist der Doppelcharakter der Leistung: „Es geht um konkrete Verrichtungen, aber ‚in Tateinheit‘ mit anregender Kommunikation und einem Beziehungsangebot sowie angereichert um den Aspekt der Absicherung vor Unvorhergesehenem“ (KCR/iSOP 2007, zit. nach Sennlaub 2009, S. 71).

Gerade bei denjenigen, die Unterstützung im Alltag benötigen, werden eine Vielzahl von alltäglichen Aufgaben, die über die vereinbarten Leistungen hinausgehen, an Reinigungskräfte herangetragen. Ihnen werden Aufgaben übertragen, die ein besonders hohes Maß an Vertrauen erfordern – in privaten Haushalten reicht das Spektrum bis hin zu finanziellen Angelegenheiten wie Geld abheben (Sennlaub 2009, S. 72).

Reinigungskräfte leisten in Privaten Haushalten so einen oft erheblichen Beitrag zur sozialen Sicherheit im Alltag: Sie werden zu wichtigen sozialen Bezugspersonen (Sennlaub 2009). Anzunehmen ist, dass auch in (teil-)stationären Einrichtungen an die Reinigungskräfte individuelle Wünsche herangetragen werden und sie so soziale Funktionen übernehmen; allerdings ist dazu bislang nach Wissen der Autorinnen nichts bekannt.

## ! TIPP

### Überlegenswert:

- Kennen Sie die Erwartungen, die Ihre Kund\*innen bzw. Klient\*innen an Reinigungsleistungen haben? Wissen Sie, welche Leistungen Ihre Reinigungskräfte tatsächlich vor Ort erbringen?
- Wie gehen Ihre Mitarbeitenden mit Anfragen von Kund\*innen um?
  - Kennen Sie Ihre Spielräume und Grenzen?
  - Sind die Möglichkeiten und Ansprechpartner\*innen für Rückkoppelungen und bei Fragen bekannt?
  - Sind Ihre Mitarbeitenden für den Umgang mit diesen Anfragen geschult?

### Fazit:

Nicht alles ist vertraglich oder mit Standards zu fixieren!

Entscheidend sind das Selbstverständnis Ihres Dienstes in der Leistungserbringung und die Kompetenzen der Mitarbeitenden.

Ist die Grundlage für die Dienstleistungserbringung geklärt, kennen die Mitarbeitenden ihre Handlungsspielräume. Beides sind wichtige Grundlagen für die professionelle Reinigung in privaten Haushalten.

## 2.3 REINIGUNG ALS LEISTUNG IM PRIVATEN RAUM

### Umgang mit dem Privaten

Dass Reinigungskräften gerade von Kund\*innen in privaten Wohnungen und von Bewohner\*innen in Heimen eine besondere Rolle zugeschrieben wird, ist vor dem Wissen nachvollziehbar, dass Reinigung in einem privaten Raum stattfindet. Wer in Privaträumen putzt, arbeitet in äußerst sensiblen Kontexten: Die Wohnung oder das Zimmer sind sehr private Bereiche. Reinigungskräfte erhalten allein durch Beobachten und den Reinigungsauftrag Einblicke in Dinge, die andere nicht wissen. Es werden das Bad, das Schlafzimmer, Schränke gereinigt, die normalerweise für Außenstehende verschlossen sind. Reinigungskräfte lernen unweigerlich sehr intime Orte und Eigenheiten der Auftraggeber\*innen kennen.

„Privat“ bedeutet im Wesentlichen, dass die Kontrolle über Einblicke und die Informationsweitergabe bei den