

Hygiene mit Konzept

Früher war Heide Computerverweigerin. Heute leitet die Hausdame im Hotel Vivendi das Housekeeping und entwickelt sogar die Hotelsoftware mit.



**Heide Wirkus,
Hausdame im Hotel Vivendi**

Die gebürtige Friesin schloss ihre Ausbildung zur Hotelfachfrau 1981 ab. Nach einem schweren Schicksalsschlag verließ sie Varel und suchte ihr Glück in Nordrhein-Westfalen. Heute lebt sie mit ihrer Familie im idyllischen Beverungen an der Weser und leitet seit zwei Jahren das Housekeeping im Hotel Vivendi. Hier sorgt sie dafür, dass alle Hygienestandards eingehalten werden.

Friesland ist so ziemlich das Gegenteil von dem, was Heide Wirkus heute als ihre Heimat bezeichnen würde. Denn das Weserbergland ist rund 530 Meter hoch und wird durch die Weser zerschnitten. Kein Watt, keine steife Brise, kein Schwarztee. Dafür viele Mischwälder, Wildschweine und Bier. Vielleicht sind auch Heides Söhne deshalb keine Teehändler oder Pfeffersäcke geworden, sondern Bierbrauer. Dennoch haben beide Regionen auch ihre Gemeinsamkeiten. Sie leben hauptsächlich vom Tourismus. Was für eine gelernte Hotelfachfrau durchaus von Vorteil sein kann. Der Weser-Radweg führt direkt an Heides Haustür vorbei und zieht jährlich tausende Radler an. Allerdings boomt der Ausflugstourismus nur vier Monate im Jahr und auch die Zeiten prächtiger Kurbäder sind vorbei. Die Fassaden bröckeln, Leerstand und Landflucht machen sich breit. Wer bleibt, muss fahren. Denn das nächste Oberzentrum Paderborn liegt eine Stunde Autofahrt entfernt. Hier gibt es vier Hochschulen, Forschungsinstitute, unzählige Industrie- und noch mehr IT-Unternehmen. Das ostwestfälische Silicon Valley und Hauptsitz von Connex.

Hauswirtschaftliche Leitung im Hotel Vivendi

Heide jedenfalls blieb und fährt. Nach einer typischen Laufbahn in der Gastronomie, elf Umzügen und einer 8-jährigen Selbständigkeit als Restaurantbesitzerin bewarb sie sich als Hauswirtschaftliche Leitung im Hotel Vivendi – und bekam den Job. »Für mich begann ein neuer Lebensabschnitt. Ich lernte eine neue Branche und einen ganz anderen Schlag Mensch kennen«, sagt Heide und schmunzelt. Sie brachte ihr langjähriges Wissen direkt ein und erstellte noch vor Corona ein Hygienekonzept mit standardisiertem Leistungsverzeichnis für das neu gegründete Seminar- und Tagungszentrum.

Dafür definierte sie alle Reinigungsorte, -zeitpunkte und -abläufe für den gesamten Connex-Campus. Was muss wann und wie gereinigt werden? Täglich, monatlich, oder jährlich? »Das lässt sich nur mit einem festgelegten Hygieneplan steuern, überwachen und dokumentieren. Bei einer Begehung erkennt ein Prüfer nämlich sofort, ob nach Konzept und den richtigen Verfahren gearbeitet wird«, erklärt Heide.



Im Dreiländereck des Weserberglandes fand Heide ihre Heimat. Wenn Familie und Freunde aus Friesland zu Besuch kommen, führt sie sie zum Weser-Skywalk in Bad Karlshafen.



Masken nähen für das Team

Als Atemschutzmasken zu Beginn der Corona-Krise Mangelware waren, beschloss Heide Wirkus im Home-Office aktiv zu werden und nähte Masken für das Hotel-Vivendi-Team. Der Clou: Heide recycelte dafür alte Connext-Jutebeutel.

Erfahrung als Hygienebeauftragte

Das Know-how brachte Heide aus der Carolinum-Rehaklinik in Bad Karlshafen mit, in der sie elf Jahre lang Hausdame war. Angefangen hatte sie dort als Saalleiterin des Restaurants. 350 Gäste täglich. Morgens, mittags, abends. Doch für die Klinik stieg der finanzielle Druck und ein externer Dienstleister übernahm das Kochen, Servieren und Reinigen. Heide musste ihren Stuhl räumen und bekam einen neuen Job. Sie sollte dem Caterer auf die Finger schauen und drei Häuser des Klinikverbunds auf Einhaltung aller Hygienemaßnahmen hin kontrollieren. »Ich hatte ja eigentlich nichts mit Hauswirtschaft zu tun. Klar, in der Ausbildung haben wir in allen drei Bereichen gelernt, aber danach habe ich nur im Service gearbeitet«, erklärt sie. Sie machte sich fit für den neuen Job und wurde Hygienebeauftragte.

Infektionsketten eindämmen mit Know-how

Denn in der Hauswirtschaft sind Hygienemaßnahmen ebenso wichtig wie im medizinisch-pflegerischen Bereich. Infektionsketten können auch hier nur durch das Einhalten von festgelegten Standards wirksam verhindert werden. Deshalb gehört vor allem die Infektionsprävention zu den Aufgaben von Hygienebeauftragten. Sie lernen die verschiedenen Infektionserreger kennen, erstellen Hygiene- und Desinfektionspläne, führen Audits durch und schulen regelmäßig ihr Team. Außerdem beschaffen sie hygienerelevante Verbrauchsmaterialien, wie Desinfektionsmittel, Einweghandschuhe oder Atemschutzmasken. Auch das Erfassen und Dokumentieren von Infektionen gehören zu ihren Aufgaben.

Und plötzlich ist Corona

Als das Coronavirus im Januar 2020 auch Deutschland in seinen Bann nahm, mussten plötzlich alle Hotel- und Restaurantbetreiber Hygienekonzepte erstellen. Heides Plan deckte zum Glück schon die meisten Maßnahmen zur Eindämmung des Coronavirus ab. »Wir haben auch vor Corona nach Hygieneplan gearbeitet und alle im Team wussten was zu tun ist. Andere Hotels hatten damit ihre Schwierigkeiten, denn sie fingen von Null an«, sagt sie. Innerhalb kürzester Zeit mussten Maßnahmen formuliert und an Mitarbeitende kommuniziert werden, denn ein Hygieneplan funktioniert nur dann, wenn alle Vorgaben konsequent umgesetzt werden. Deshalb schult Heide ihr Team regelmäßig einmal im Monat. Von Gefahren in der Arbeitswelt bis zu speziellen Reinigungstechniken.

Regelmäßige Desinfektion nach Plan

»Für jede Oberfläche und Situation nutzen wir nämlich spezielle Reinigungsmittel, die uns eine Dosieranlage anmischt. Das Verhältnis muss genau stimmen, wie bei einer Farbe«, erklärt Heide. Damit desinfiziert das Housekeeping regelmäßig und in kurzen Abständen alle Handläufe, Griffe, Tastaturen, Touchscreens und Armaturen. Auch Mitarbeitende und Kunden werden über diese Hygiene- und Schutzmaßnahmen informiert. »Wir haben uns gefragt, wie wir die Desinfektion der Tische im Restaurant sinnvoll organisieren und Gäste darüber informieren können. Eine Kollegin schlug Platzkärtchen vor, an denen man direkt erkennt, dass ein Tisch gereinigt wurde oder eben noch nicht. Eine einfache, aber effiziente Lösung, die wir auch in allen Büroräumen nutzen«, sagt Heide.

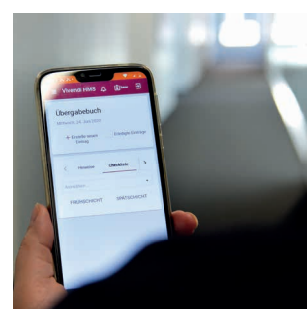
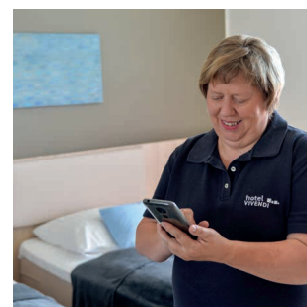
Arbeiten in einem inklusiven Team

Auch für die Kolleginnen und Kollegen mit Handicap ist das Ampel-Karten-System eine große Erleichterung. Sie erkennen an der roten oder grünen Seite sofort, ob ein Tisch zusätzlich gereinigt werden muss. »Die Karten schaffen für unsere Inklusionskräfte Orientierung, die besonders in diesen unsteten Zeiten sehr wichtig ist«, erklärt Heide. Schon beim Kolpingwerk machte die Hausdame erste Erfahrungen in einem inklusiven Team, doch jetzt führt sie ihr eigenes mit drei Inklusionskräften. Ihnen gibt sie ihr Fachwissen und die Leidenschaft für das Gastgewerbe weiter. »Ich möchte, dass sich unsere Gäste bei uns wohl fühlen. Und dazu gehört ein top gepflegtes Zimmer, und natürlich auch ein Lächeln«, sagt sie. Damit das mit den sauberen Zimmern auch reibungslos klappt, unterstützt eine eigens programmierte Software das Team.

Die Hausdame entwickelt bei Connex mit

Um das gemeinsame Arbeiten etwas leichter und für alle transparent zu machen, setzt das Team eine Hotelsoftware ein, die von Connex-Entwicklern auf die Bedürfnisse des Hauses zugeschnitten wurde. Von der Buchungsanfrage über das bargeldlose Bezahlen im Restaurant bis zum Check-out sind alle Abläufe hiermit abgebildet. Das Hotel-Management-System kann in jeder Situation über den Browser des Smartphones oder Tablets abgerufen werden. Das spart eine Menge Zeit, denn Heide kann die Zimmer direkt vor Ort checken und freigeben. Ganz besonderen Wert wurde auf die Barrierefreiheit gelegt. Eine entsprechende Farbgestaltung und Piktogramme helfen allen Mitarbeitenden sich besser zu orientieren. »Vor 30 Jahren habe ich einmal gesagt, dass ich in meinem Beruf ganz bestimmt nichts mit Computern zu tun haben werde. Und jetzt? Jetzt kann ich meine Ideen bei der Entwicklung der Hotelsoftware einbringen. Dass ich bei Connex dafür die Möglichkeit habe ist einfach großartig, weil ich das Gefühl bekomme die Zukunft ein wenig mitgestalten zu können«, sagt sie. Heide fand also ihren Heimathafen nicht nur in Beverungen, an dem Fluss, der sie mit ihrer alten Heimat Friesland verbindet, sondern auch bei Connex. Jedenfalls bis die Rente uns scheidet.

Sie wollen eine Veranstaltung im Hotel Vivendi besuchen und mehr über die konkreten Hygienemaßnahmen erfahren? Dann laden Sie sich doch einfach die Hygieneinformationen (PDF) dazu unter [hotel-vivendi.de](https://www.hotel-vivendi.de) herunter.



Hotelssoftware

Heide prüft die Zimmer mit der eigens entwickelten Software. Im Übergabebuch können Informationen von der Frühschicht an die Spätschicht übermittelt werden. Sind alle Reinigungsarbeiten erledigt, wird das Zimmer freigegeben und es steht für den Gast bereit. Auch für das inklusiv arbeitende Team ist die Darstellung optimiert.

Heides Ziel ist, das gesamte Hygienekonzept in der Software darzustellen, sodass sich alle Arbeitsschritte noch besser organisieren lassen.