Vergabe-Nr.: 40-004-2026

Unterhaltsreinigung in der KITA der Awo und der htw saar

Qualitätssicherungskonzept

Um eine dauerhaft hohe Reinigungsqualität sicherzustellen und die besonderen Anforderungen einer Kindertagesstätte vollumfänglich zu erfüllen, erwartet die htw saar ein detailliertes und prozessorientiertes Qualitätssicherungskonzept.

Das Qualitätssicherungskonzept bewertet ausschließlich die dauerhafte Sicherstellung, Kontrolle, Dokumentation und Weiterentwicklung der Reinigungsleistungen während der gesamten Vertragslaufzeit.

Das Konzept ist zwingend entsprechend der nachfolgenden Fragestellungen zu erstellen. Zu jeder Fragestellung sind vollständige, konkrete, nachvollziehbare und praxistaugliche Angaben zu machen. Die einzelnen Maßnahmen sind mit konkreten Zeitpunkten bzw. Intervallen, Zuständigkeiten und wesentlichen Qualitätsmeilensteinen darzustellen.

1. Wie erfolgt der Einsatz von digitalen Systemen zur Qualitätssicherung und Dokumentation?

Es ist darzulegen, dass die Qualitätssicherung und Dokumentation primär mittels digitaler, IT-basierter Systeme erfolgt. Dies soll eine effiziente, papierlose und manipulationssichere Erfassung und Verwaltung gewährleisten. Es sind exemplarische Darstellungen (z.B. Screenshots einer mobilen App) beizulegen, die die Kernfunktionen und die Benutzerfreundlichkeit des Systems aufzeigen. Es ist zwingend zu beschreiben, wie die Einhaltung der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) bei allen erhobenen Daten sichergestellt wird.

2. Wie ist das eingesetzte IT-basierten Systems zur Qualitätssicherung und Dokumentation aufgebaut?

Das eingesetzte elektronische bzw. IT-basierende System ist detailliert darstellen. Das System muss mindestens folgende Funktionen bieten:

- Mobile App für die digitale Erfassung von Kontrollergebnissen und Mängeln direkt vor Ort;
- Funktion zur Hinzufügung von Fotos und Freitextkommentaren zu Mängeln;
- Möglichkeit zur digitalen Übermittlung von Mängelmeldungen und Kontrollberichten an die Objektleitung und die Auftraggeberin;
- eine zentrale Verwaltungskomponente (z.B. Web-Anwendung) zur Übersicht der Kontrollen und Mängel:
- die Möglichkeit, standardisierte Berichte über Kontrollergebnisse und Mängelstatus zu generieren.

Es sind aussagekräftige Screenshots zur Erläuterung der Benutzeroberfläche und der Kernfunktionen beizulegen.

3. Wie sind die Häufigkeit und Systematik der Qualitätskontrollen organisiert?

Die geplante Kontrollhäufigkeit und die Systematik der Kontrollen sind detailliert zu beschreiben. Dies soll einen risikobasierten und bedarfsgerechten Ansatz erkennen lassen, der regelmäßige Intervallkontrollen (z.B. wöchentlich durch Objektleitung, monatlich durch Bereichsleitung, quartalsweise Audits mit der Auftraggeberin) und anlassbezogene Kontrollen umfasst. Besonders in den hygienisch sensiblen Bereichen der KITA sind eine erhöhte Kontrollintensität und spezifische Kontrollpunkte (z.B. Wickelbereiche) darzulegen.

4. Wer ist für die Qualitätskontrollen sowie der Sicherstellung einer Vertretung verantwortlich?

Welche Personen (Positionen) für die Durchführung und Überwachung der Qualitätskontrollen verantwortlich sind, sind namentlich zu benennen. Dabei ist die hierarchische Struktur der Qualitätskontrolle darzulegen, von der Objektleitung über die Bereichs- oder Regionalleitung bis hin zu einem ggf. vorhandenen Qualitätsmanagement-Beauftragten. Es ist zu erläutern, wie die Sicherstellung der Kontinuität bei Abwesenheit der primär Verantwortlichen gewährleistet wird. Die besondere Relevanz der Objektleitung als direkter Ansprechpartner für die KITA-Leitung ist hervorzuheben**.**

5. Wie werden die zu kontrollierenden Räume ausgewählt?

Es ist zu beschreiben, wie die zu kontrollierenden Räume ausgewählt werden. Dies soll ein systematisches, risikobasiertes und repräsentatives Stichprobenverfahren erkennen lassen, das ein Rotationsprinzip, eine risikobasierte Gewichtung und ggf. anlassbezogene Auswahl berücksichtigt. Es ist zwingend darzulegen, dass die relevanten und sensiblen Räume der KITA aufgrund ihrer hohen Hygienerelevanz prioritär und mit einer erhöhten Frequenz in die Auswahl einbezogen werden**.** Es ist darzulegen, wie das IT-System diese Auswahl unterstützt.

6. Wie setzt sich die kontrollierte Stichprobe hinsichtlich der Raumgruppen zusammen?

Es ist detailliert aufzuzeigen, wie sich die kontrollierte Stichprobe hinsichtlich der Raumgruppen bei einer typischen Kontrolle zusammensetzt. Des weiteren ist darzulegen, welche Räume und Raumgruppen bei einer Kontrolle berücksichtigt und begutachtet werden, um die Repräsentativität und Objektivität zu gewährleisten. Die vollständige Einbeziehung aller relevanten KITA-Räume (Gruppenräume, Sanitärbereiche, Wickelräume, Essbereiche) in jede oder zumindest jede zweite Kontrolle ist explizit darzustellen.

7. Wie groß ist der Anteil und die Abdeckung der kontrollierten Räume in Bezug auf das gesamte Gebäude?

Es ist darzulegen, welchen Umfang eine Kontrolle üblicherweise in Bezug auf das gesamte Gebäude hat. Dabei sind die unterschiedlichen Umfänge je nach Kontrolltiefe und -frequenz zu erläutern und möglichst in Prozent der Gesamtfläche oder der Anzahl der Räume anzugeben. Dabei ist zu berücksichtigen, dass sich der Kontrollumfang an den hygienischen Anforderungen der zu reinigenden Bereiche orientiert. Für die KITA ist aufgrund ihrer besonderen Sensibilität ein entsprechend umfassender Kontrollumfang erforderlich Es ist

darzulegen, wie über einen längeren Zeitraum (z.B. 3 oder 6 Monate) eine 100%-Abdeckung aller zu reinigenden Bereiche im Sinne einer Begutachtung erreicht wird.

8. Wie erfolgt die digitale Mängeldokumentation?

Es ist zu beschreiben, wie Mängel dokumentiert werden. Die Mängelerfassung muss digital, präzise, benutzerfreundlich und nachvollziehbar erfolgen:

- direkte Erfassung vor Ort über eine mobile App auf einem geeigneten Endgerät (Smartphone/Tablet);
- Verwendung standardisierter Mängelkategorien, die auch KITA-spezifische Mängel abdecken (z.B. Uringeruch Wickelraum);
- detaillierte Freitextfelder für präzise Beschreibungen des Mangels;
- obligatorische Fotodokumentation von Mängeln mit Zeitstempel zur visuellen Nachvollziehbarkeit;
- Priorisierung von Mängeln nach Dringlichkeit (z.B. "kritisch" bei akuter Hygienegefahr in KITA-Räumen);
- automatische Benachrichtigung der verantwortlichen Personen zur schnellen Behebung (z.B. per Push-Nachricht oder E-Mail).

9. Welche Maßnahmen ergreifen Sie bei Mängeln und wie stellen Sie deren dauerhafte Beseitigung sicher?

Es sind die Maßnahmen zu beschreiben, die bei Mängeln ergriffen werden. Diese umfassen:

- einen systematischen Workflow zur Mängelbeseitigung, inklusive sofortiger Behebung kritischer Mängel und Priorisierung;
- Dokumentation der Behebung (inkl. optionaler Nachher-Fotos);
- Verfahren zur Ursachenanalyse bei wiederkehrenden Mängeln (z.B. Prozessanalyse, Gerätekontrolle, Personalfeedback);
- Ableitung und Umsetzung von Korrektur- und Präventionsmaßnahmen, um Mängel dauerhaft abzustellen (z.B. Personaleinsatzänderung, gezielte Nachschulung, Prozessoptimierung). Dabei ist darzulegen, wie eine dauerhafte Sicherstellung der Hygienestandards gewährleistet wird;
- Darlegung, wie ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP) etabliert und gesteuert wird.

10. Wie und in welchem Rahmen erfolgt die Rückmeldung der Kontrollen an die Auftraggeberin?

Es ist aufzuzeigen, wie und in welchem Rahmen die Rückmeldung der Kontrollen an die htw saar und insbesondere an die KITA-Leitung erfolgt.

- die Häufigkeit der Berichterstattung;
- die Form der Berichte (z.B. monatliche Zusammenfassungen per E-Mail, quartalsweise persönliche Jour Fix);
- den genauen Zeitpunkt und den Übertragungsweg der Berichte. Es ist zwingend eine direkte und schnelle Kommunikationslinie zur KITA-Leitung für kritische Mängel und dringende Rückmeldungen zu beschreiben.

11. Welche Reaktionszeiten sind bei Reklamationsmeldungen vorgesehen?

Es sind konkrete und verbindliche Reaktionszeiten zu benennen, bis wann nach eingehender Reklamation der Auftraggeberin der Mangel beseitigt ist. Dabei sind für Mängel zwingend die kürzesten und priorisiertesten Reaktionszeiten vorzusehen (z.B. bei akuten Hygienemängeln: Reaktion innerhalb von 30 Minuten, Behebung innerhalb von 2 Stunden**).** Unterschiedliche Dringlichkeitsstufen von Mängeln und die entsprechenden Reaktions- und Behebungszeiten sind klar zu definieren.

12. Welche Erfahrungen haben Sie mit dem vorgestellten System?

Die praktischen Erfahrungen mit dem vorgestellten Qualitätssicherungskonzept und dem eingesetzten IT-basierten System sind detailliert zu beschreiben. Dabei ist insbesondere auf die praktische Bewährung und den konkreten Nutzen des Systems einzugehen.

Darzustellen sind insbesondere:

- die bisherigen Erfahrungen mit dem Qualitätssicherungskonzept und dem IT-basierten System, ohne die bereits im Rahmen der Eignung geforderten Referenzen erneut aufzuführen;
- konkrete, nachvollziehbare und möglichst quantifizierbare Ergebnisse und Vorteile, die durch den Einsatz des Systems erzielt wurden;
- die Anpassungsfähigkeit des Systems an unterschiedliche Objektarten, Betriebsbedingungen und objektspezifische Qualitätsanforderungen;
- die Möglichkeiten zur individuellen Konfiguration von Prüfanforderungen, Qualitätskriterien, Prüfintervallen, Dokumentation und Auswertungen;
- die Erfahrungen hinsichtlich der Verbesserung von Transparenz, Nachverfolgbarkeit, Bearbeitungsgeschwindigkeit und Dokumentationsqualität.

Die Darstellung soll erkennen lassen, inwieweit die bisherigen Erfahrungen und Erkenntnisse des Bieters auf die Anforderungen dieser Ausschreibung übertragbar sind.

13. Ist eine durchgängige Systematik erkennbar?

Der Bieter muss erläutern, inwiefern sein Qualitätskonzept einer einheitlichen, integrierten Systematik folgt. Es ist der Zusammenhang von Qualitätskontrolle, Mängelbeseitigung und Rückmeldung an die Auftraggeberin schlüssig darzustellen. Dabei soll die Rolle der durchgängigen Digitalisierung als verbindendes Element hervorgehoben und idealerweise der Bezug zu etablierten Qualitätsmanagement-Modellen hergestellt werden. Es ist aufzuzeigen, wie alle Elemente des Qualitätssicherungskonzepts ineinandergreifen, um eine kontinuierliche Verbesserung der Reinigungsleistung und insbesondere die dauerhafte Sicherstellung der besonderen Hygieneanforderungen in der KITA zu gewährleisten**.**