

Prozesslandkarte und Bereichsleitfaden

Ein Leitfaden, der zu diesem Prozess passt und zu keinem anderen: vier Merkmale beschreiben, die Rangfolge der Maßnahmen ist das Raster der Antwort

Bezug im Buch: Abschnitt 3.5 (mit 3.3: Termine im Jahresraster; 3.4: Fragen und Begehung; 3.9: ausgelagerte Prozesse); Norm: Klauseln 8.1, 8.1.2, 8.1.3 und 8.1.4.

So nutzen Sie diese Vorlage

- 1. Ein Hilfsmittel für den Blick, kein Ablagestück.** Karte und Leitfaden beschreiben, worauf Sie bei genau diesem Prozess schauen, was Sie fragen und was als Nachweis gilt; sie ersetzen die Universalcheckliste.
- 2. Beschreiben, nicht beherrschen.** Wer einen Bereich zwanzig Minuten beobachtet hat, kann die vier Merkmale beantworten; eine Sitzung von zwei Stunden mit Bereichsleitungen und zwei Sicherheitsvertrauenspersonen genügt.
- 3. Höchstens acht Punkte je Leitfaden,** in jedem zuerst die Frage: «Warum ist die vorhandene Maßnahme die vorhandene?» «Nicht anwendbar» ist ein Ergebnis über die Liste, nicht über den Bereich.

1 Die vier Merkmale eines Prozesses

Merkmal	Die Frage dahinter	Warum sie das Audit steuert
Energieform	Welche Energie ist im Spiel: Hitze, Strom, Bewegung, Chemie, Höhe, Druck?	Bestimmt, welche Schutzeinrichtung überhaupt in Frage kommt
Körperbelastung	Was verlangt die Tätigkeit vom Körper: Last, Haltung, Wiederholung, Klima?	Bestimmt die Gefährdungen, die langsam entstehen und lange ausfallen
Fremdeinwirkung	Wer ist noch da: Gäste, Fremdfirmen, Lieferanten, Kollegen im engen Raum?	Bestimmt, was man nicht selbst steuern kann
Zeitstruktur	Wann läuft der Prozess, und wann läuft er unter Druck?	Bestimmt die Stunde des Audits und die Reihenfolge, in der Maßnahmen wegfallen

Der Maßstab: die Rangfolge der Maßnahmen (8.1.2)

Stufe nach 8.1.2	Die Frage des Auditors	Typischer Hotelbefund (Band)
1 Beseitigen	Muss diese Tätigkeit überhaupt so stattfinden?	Umfüllen von Chemie entfällt bei Dosieranlage oder gebrauchsfertigen Behältern
2 Ersetzen	Gibt es ein weniger gefährliches Mittel oder Verfahren?	Sanitärreiniger mit geringerer GefahrstoffEinstufung; leichtere Matratzen
3 Technisch	Kann die Gefährdung an der Quelle beherrscht werden?	Absaugung, Not-Halt, Hubhilfe, rutschhemmender Boden, Wagen mit funktionierendem Rad
4 Organisatorisch	Kann man Ablauf, Zeit oder Rollen ändern?	Zwei Personen beim Bettenwechsel; Reinigungszeiten außerhalb des Gastverkehrs
5 Schutzausrüstung	Erst wenn 1 bis 4 ausgeschöpft sind: passt sie, ist sie da, ist sie benutzbar?	Schnittschutzhandschuh in der falschen Größe; Schutzbrille, die beschlägt

2 Die Prozesslandkarte unseres Hauses

Der Bereich ist kein Ort, sondern ein Bündel von Prozessen mit sehr verschiedenen Gefährdungen; auditiert wird der Prozess. Die erste Spalte ist mit den neun Prozessen des Beispiels Innsbruck und den beiden Prozessen vorbelegt, die in den meisten Rastern fehlen (Endreinigung, Nachtdienst). Streichen und ergänzen Sie nach Ihrem Haus.

Prozess	Energieform	Körperbelastung	Fremdeinwirkung	Zeitstruktur: wann, wann unter Druck	Typische Improvisation	Leitfaden
Anlieferung						☐
Küche: Vorbereitung						☐
Küche: Garen						☐
Spüle						☐
Wäscherei						☐
Etage						☐
Bankett						☐
Haustechnik						☐
Empfang und Nacht						☐
Küche: Endreinigung (nach Betriebsschluss)						☐
Nachtdienst und Alleinarbeit						☐
						☐
						☐

Vorbelegung der Prozessnamen: Beispiel Innsbruck (Abschnitt 3.5) und die zwei regelmäßig fehlenden Prozesse; Eintragungen in den übrigen Spalten sind Sache Ihres Hauses.

3 Bereichsleitfaden: Muster mit der Rangfolge als Raster der Antwort

Prozess / Bereich		Kritische Stunde		Beobachtungsposten							
Gültig ab		Erstellt mit (Funktionen)		Letzte Änderung							
Nr.	Worauf schauen (Prüfpunkt)	Frage an die ausführende Person	Vorhandene Maßnahme, wie sie im Betrieb gilt	1	2	3	4	5	Höhere Stufen geprüft und begründet?	Wirkt im Betrieb?	Befund / Notiz
0	Pflichtfrage, immer zuerst: Warum ist die vorhandene Maßnahme die vorhandene?	Warum ist Schutzausrüstung hier die Maßnahme?		☐	☐	☐	☐	☐	☐ ja, begründet ☐ nein	☐ ja ☐ nein	
1				☐	☐	☐	☐	☐	☐ ja ☐ nein	☐ ja ☐ nein	
2				☐	☐	☐	☐	☐	☐ ja ☐ nein	☐ ja ☐ nein	
3				☐	☐	☐	☐	☐	☐ ja ☐ nein	☐ ja ☐ nein	
4				☐	☐	☐	☐	☐	☐ ja ☐ nein	☐ ja ☐ nein	
5				☐	☐	☐	☐	☐	☐ ja ☐ nein	☐ ja ☐ nein	
6				☐	☐	☐	☐	☐	☐ ja ☐ nein	☐ ja ☐ nein	
7				☐	☐	☐	☐	☐	☐ ja ☐ nein	☐ ja ☐ nein	
8				☐	☐	☐	☐	☐	☐ ja ☐ nein	☐ ja ☐ nein	

Kreuzen Sie in den Spalten 1 bis 5 die Stufe an, auf der die vorhandene Maßnahme steht. Endet sie auf Stufe 5, entsteht der Befund an der höheren Stufe, und der wirkt dauerhaft. Befunde, die oberhalb der Schutzausrüstung ansetzen, sind Investitionsvorschläge für die Budgetplanung, keine offenen Punkte im Auditbericht (Beispiel Innsbruck).

4 Beispiel: Leitfaden Etage aus dem Band

Der Etagenleitfaden fragt nach Zahlen und Abläufen, nicht nach Plaketten. Er zeigt, wie ein Leitfaden aussieht, der keinen einzigen Punkt der Maschinenliste übernimmt. Die Etage erzeugt in vielen Häusern die meisten Ausfalltage (Beispiel Innsbruck: 41 gegenüber 13 in der Küche).

Beispiel: Prüfpunkt	Was zu erheben ist	Woran ein Befund entsteht	Stufe der vorhandenen Maßnahme (1 bis 5)
<i>Zimmer je Schicht</i>	<i>Tatsächliche Zahl, nicht die geplante</i>	<i>Wenn die tatsächliche über der geplanten liegt: die Maßnahme Zeitvorgabe wirkt nicht</i>	
<i>Bettenwechsel</i>	<i>Wer dreht die Matratze, allein oder zu zweit, wie oft</i>	<i>Alleiniges Drehen schwerer Matratzen ohne Hilfsmittel</i>	
<i>Etagenwagen</i>	<i>Gewicht, Rollen, Griffhöhe, Beladung</i>	<i>Wagen, die geschoben werden müssen, weil die Rollen klemmen</i>	
<i>Chemie im Wagen</i>	<i>Originalbehälter oder Sprühflasche, Kennzeichnung, Mischverbot</i>	<i>Umfüllung ohne Kennzeichnung: der häufigste Befund der Etage</i>	
<i>Haut</i>	<i>Handschuhe vorhanden, passend, Hautschutzplan</i>	<i>Kein Hautschutzplan, obwohl Feuchtarbeit vorliegt</i>	
<i>Alleinarbeit im Zimmer</i>	<i>Was gilt, wenn ein Gast im Zimmer ist oder wird</i>	<i>Keine Regelung für den Fall der Belästigung</i>	
<i>Meldewege</i>	<i>Wie eine defekte Rolle oder ein fehlender Handschuh gemeldet wird</i>	<i>Meldung erfolgt mündlich und versandet</i>	

Zwei Fragen, die in jeden Leitfaden gehören

Frage	Warum	Notiz
«Was ist hier in den letzten zwölf Monaten anders geworden?» (an die Person, die den Prozess ausführt, nicht an die Bereichsleitung)	Zwei Antworten sind zu erwarten: «Wir sind zu zweit, wo wir früher zu dritt waren» (Änderung nach 8.1.3: Gefährdungsbeurteilung überprüfen, auch ohne neues Gerät) und «Das Mittel ist ein anderes, seit der Lieferant gewechselt hat» (ebenfalls eine Änderung).	
Ausgelagerter Prozess (8.1.4): Wer stellt was?	Der Prozess wird auditiert, nicht der Vertrag. Was das Haus stellt (Wagen, Chemie, Räume, Wege, Zeitfenster), ist vollständig seine Verantwortung; was der Dienstleister stellt (Unterweisung, Schutzausrüstung, Eignung), wird über Vereinbarung und Nachweise geprüft, nicht über Vertrauen. Typischer Befund: Niemand hat die Unterweisung auf die Chemie abgestimmt, die tatsächlich im Wagen steht.	

5 Die zwei Prozesse, die regelmäßig durch das Raster fallen

Endreinigung und Nachtdienst haben dieselbe Eigenschaft: Sie finden statt, wenn der Auditor nicht da ist. Für beide gehört ein Termin mit Uhrzeit in das Jahresraster (Abschnitt 3.3); was nicht im Plan steht, findet nicht statt.

	Küche: Endreinigung	Nachtdienst und Alleinarbeit
Zeitstruktur	Nach Betriebsschluss, wenn das Haus leer ist: spät, unter Zeitdruck	Nacht; ein Nachtaudit dauert nicht die ganze Nacht: zwei Stunden zwischen zwei und vier Uhr genügen
Was gefährdet	Chemie in Konzentration, Leitern, Müdigkeit, Alleinarbeit; oft eine einzelne Person, mit den schärfsten Mitteln des ganzen Betriebs	Kaum Energieformen, praktisch keine Maschinen; eine Person allein in einem Gebäude mit Gästen; Müdigkeit zwischen drei und fünf; die Möglichkeit eines Übergriffs
Warum sie fehlen	Vereint vier Gefährdungsmerkmale und wird in den meisten Auditprogrammen kein einziges Mal geprüft	Der Nachtdienst findet statt, wenn der Auditor schläft
Was zu klären ist	☐ Wer reinigt, allein oder zu zweit, und was gilt, wenn etwas passiert? ☐ Welche Chemie, in welcher Konzentration, wie angesetzt? ☐ Wie kommt jemand an hohe Stellen? ☐ Was fällt weg, wenn es spät wird? ☐ Warum ist Schutzausrüstung hier die Maßnahme? (Anregungen aus den vier Merkmalen, vom Haus anzupassen)	☐ Funktioniert der Notruf, und würde die diensthabende Person ihn im Ernstfall tatsächlich benutzen? ☐ Verlässt sie das Haus für Aufgaben, die niemand ihr aufgetragen hat? ☐ Gibt es eine Regelung für den Gast, der um halb vier aggressiv an der Rezeption steht? ☐ Merkt jemand, wenn in dieser Nacht nichts mehr von ihr kommt?

Termin im Jahresraster

Prozess	Monat / Wochentag	Uhrzeit von – bis	Auditor/in (nicht der Verantwortliche des Prozesses)	Beobachtungsposten	Tag angekündigt?
Küche: Endreinigung					☐ ja ☐ nein
Nachtdienst und Alleinarbeit					☐ ja ☐ nein

Der Band nennt für die Endreinigung nur «nach Betriebsschluss» und für den Nachtaudit zwei Stunden zwischen zwei und vier Uhr; die Uhrzeit legt das Haus fest. Der Auditor erhält für Termine außerhalb der Bürozeit Zeitausgleich, und der Termin wird in der Leitungsrunde genannt (Abschnitt 3.3).

Nachtdienst: Regelung, die feststellt, dass er noch handlungsfähig ist (ein Anruf zu festgelegter Zeit genügt)	
Anruf zu festgelegter Zeit: Uhrzeit	
Wer ruft an?	
Was geschieht, wenn niemand abnimmt?	

6 Gegenprobe: Meldungen gegen Ausfalltage

Meldungen und Ausfalltage je Bereich nebeneinander: Wo die Rangfolgen auseinanderfallen, liegt die Lücke des bisherigen Auditprogramms. Die Zahl der Meldungen ist die falsche Kennzahl.

Bereich	Meldungen (3 Jahre)	Rang	Ausfalltage (3 Jahre)	Rang	Rangfolgen weichen ab?
Küche					☐ ja ☐ nein
Haustechnik					☐ ja ☐ nein
Wäscherei					☐ ja ☐ nein
Etage					☐ ja ☐ nein
Bankett					☐ ja ☐ nein
Empfang und Nacht					☐ ja ☐ nein

Bereichsspezifisches Recht: wo nachsehen

Der Auditor muss die Vorschriften nicht auswendig kennen, aber wissen, wo er nachsieht; ein Befund mit Rechtsgrundlage wird anders gelesen (Abschnitt 3.5).

Prozess	Deutschland	Österreich	Schweiz
Gefahrstoffe / Reinigungschemie	GefStoffV, CLP, Sicherheitsdatenblätter, Betriebsanweisung	GKV: Grenzwertverordnung, CLP, Kennzeichnung	ChemV, VUV, Sicherheitsdatenblätter
Lastenhandhabung	LasthandhabV, DGUV-Information zum Gastgewerbe	§ 64 ASchG (manuelle Lastenhandhabung), ergonomische Handlungshilfen	VUV, Wegleitung zur Lastenhandhabung
Arbeitsmittel und Maschinen	BetrSichV, Prüffristen aus der Gefährdungsbeurteilung	AM-VO: Arbeitsmittelverordnung	VUV, Herstellerangaben, Branchenlösung
Arbeitsstätte, Verkehrswege, Böden	ArbStättV, ASR A1.5	ASTV: Arbeitsstättenverordnung	ArGV 3, ArGV 4
Brandschutz im Beherbergungsbetrieb	Landesbauordnung, Beherbergungsstättenverordnung	OIB-Richtlinie 2, Landesbauordnungen	VKF-Brandschutzvorschriften
Nacht- und Schichtarbeit	ArbZG, arbeitsmedizinische Vorsorge	ASchG, AZG, NSchG	ArG, ArGV 1; für Gastbetriebe Art. 23 ArGV 2 (erfasste Tätigkeiten von der Bewilligung für Nacht- und Sonntagsarbeit befreit, Art. 4 ArGV 2), übrige Schutzbestimmungen bleiben

Was diese Vorlage nicht ist

Keine Universalcheckliste und kein Ersatz für die Gefährdungsbeurteilung: Karte und Leitfaden halten fest, wie Sie einen Prozess beschreiben und prüfen; welche Gefährdungen und Maßnahmen im konkreten Haus gelten, ergibt die Beurteilung des Einzelfalls. Die Vorlage ersetzt weder Norm noch Rechtsberatung, weder Audit noch Gefährdungsbeurteilung des konkreten Falls noch das Urteil der Zertifizierungsstelle; verbindlich ist die jeweils gültige Fassung von Gesetz und Norm. Maßgeblich ist heute die ISO 45001:2018 (EN ISO 45001:2023, Amd 1:2024); der Entwurf ISO/DIS 45001 (Veröffentlichung für 2027 erwartet) bindet nicht. Eine ISO 45001:2026 existiert nicht.