

Arbeitsanweisung für Mitarbeitende **InStep bei Hauswirtschaftsservice UG**

Gültig für alle Mitarbeitenden – Stand September 2026

1. Unser Selbstverständnis

Unsere Arbeit ist mehr als Haushaltshilfe

Du arbeitest bei InStep nicht einfach eine Liste von Reinigungsaufgaben ab.

Wir unterstützen Menschen in ihrem eigenen Zuhause und helfen ihnen dabei, ihren Alltag selbstbestimmt und so angenehm wie möglich zu gestalten.

Unsere Arbeit besteht deshalb aus zwei wichtigen Bereichen:

Du unterstützt im Haushalt und im Alltag.

Gleichzeitig bist du eine Person, die dem Klienten Zeit, Aufmerksamkeit, Sicherheit und Verlässlichkeit gibt.

Wir sind weder ein klassischer Pflegedienst noch ein gewöhnliches Reinigungsunternehmen. Unsere Aufgabe ist es, Menschen im Alltag zu unterstützen und ihnen ein Stück Lebensqualität zu erhalten.

Dabei gilt:

Der Klient steht im Mittelpunkt.

Jeder Mensch lebt anders, hat andere Gewohnheiten, Vorstellungen und Ansprüche. Was für dich selbstverständlich ist, muss für deinen Klienten nicht selbstverständlich sein.

Deshalb erwarten wir von dir Offenheit, Respekt, Geduld und die Bereitschaft, dich auf die jeweilige Person einzustellen.

2. Deine Rolle bei InStep

Du unterstützt – du bestimmst nicht

Deine Aufgabe ist es, den Klienten zu unterstützen.

Du entscheidest nicht darüber, wie der Klient sein Zuhause führen, seine persönlichen Dinge organisieren, seine Lebensmittel auswählen oder seinen Alltag gestalten soll.

Wenn ein Klient beispielsweise ein bestimmtes Reinigungsmittel, eine bestimmte Ordnung oder ein bestimmtes Katzenfutter bevorzugt, respektierst du diese Entscheidung.

Du darfst selbstverständlich deine Erfahrung und dein Wissen einbringen, wenn dies hilfreich ist.

Du solltest jedoch zwischen **einem hilfreichen Vorschlag** und **einer ungefragten Bevormundung** unterscheiden.

Beispiel:

Ein Klient fragt dich:

„Was würdest du für meine Katze kaufen?“

Dann kannst du deine Meinung äußern.

Wenn der Klient dagegen sagt:

„Ich kaufe immer dieses Katzenfutter.“

musst du ihm nicht erklären, dass ein anderes Futter deiner Meinung nach besser wäre.

Grundsatz: Du bist da, um zu unterstützen – nicht, um dem Klienten deine persönliche Meinung oder deine Lebensweise aufzuzwingen.

3. Das Zuhause des Klienten

Du arbeitest im privaten Zuhause eines Menschen.

Dieser Punkt ist besonders wichtig.

Für dich ist es ein Arbeitsplatz.

Für deinen Klienten ist es sein Zuhause, sein Rückzugsort und sein persönlicher Lebensraum.

Behandle dieses Zuhause deshalb immer mit besonderem Respekt.

Das bedeutet:

- Gehe sorgfältig mit Möbeln und persönlichen Gegenständen um.
- Öffne keine Schränke, Schubladen oder persönlichen Aufbewahrungsorte, wenn dies für deine Arbeit nicht erforderlich ist.
- Benutze persönliche Gegenstände des Klienten nicht ungefragt.
- Respektiere die persönliche Ordnung des Klienten.
- Verändere nicht eigenmächtig die Einrichtung.
- Wirf nichts weg, wenn nicht klar ist, dass es entsorgt werden soll.
- Kommentiere persönliche Gegenstände, Einrichtung oder Lebensgewohnheiten nicht abwertend.

Auch kleine Dinge zählen

Was für dich vielleicht nebensächlich erscheint, kann für einen Klienten sehr wichtig sein.

Ein Gegenstand kann einen persönlichen oder emotionalen Wert haben, auch wenn du diesen Wert nicht erkennst.

Deshalb gilt: **Wenn du unsicher bist, frag nach.**

4. Professionelles Verhalten beim Klienten

Du bist bei deinem Einsatz nicht als privater Gast.

Du bist dort als Mitarbeiter von InStep.

Dein Verhalten beeinflusst unmittelbar, wie der Klient InStep wahrnimmt.

Sei freundlich – aber professionell

Sei offen und freundlich.

Führe gerne Gespräche, wenn der Klient dies möchte.

Lache mit dem Klienten und zeige echtes Interesse.

Achte gleichzeitig auf professionelle Grenzen.

Setze dich nicht ungefragt hin

Setze dich während deiner Arbeit nicht einfach auf die Couch, einen Sessel oder andere Sitzmöbel des Klienten, nur weil du gerade nichts zu tun hast oder eine kurze Pause möchtest.

Wenn ein Klient dich ausdrücklich zum Sitzen und Unterhalten auffordert, kannst du selbstverständlich darauf eingehen, sofern dies mit deiner Tätigkeit vereinbar ist.

Der Grundsatz lautet:

Du bist zum Arbeiten beim Klienten – nicht zum privaten Besuch.

5. Gespräche beim Klienten

Gespräche gehören zu unserer Arbeit.

Viele Klienten freuen sich über jemanden, der zuhört und sich ein paar Minuten Zeit nimmt.

Gleichzeitig gibt es klare Grenzen.

Sprich niemals negativ über andere Klienten

Du darfst vor einem Klienten niemals über einen anderen Klienten sprechen.

Dazu gehören beispielsweise:

- persönliche Probleme anderer Klienten
- gesundheitliche Situationen
- familiäre Probleme
- finanzielle Verhältnisse
- Verschmutzungen oder Zustände in anderen Haushalten
- Streitigkeiten
- Beschwerden
- persönliche Eigenschaften anderer Klienten

Auch scheinbar harmlose Aussagen können problematisch sein.

Zum Beispiel:

„Bei einer anderen Klientin sieht es noch viel schlimmer aus.“

oder:

„Der Herr von gestern ist auch immer so schwierig.“

Solche Aussagen gehören nicht in ein Gespräch mit einem Klienten.

Warum?

Der Klient muss darauf vertrauen können, dass seine persönlichen Angelegenheiten bei dir sicher sind.

Wenn du über andere Klienten erzählst, kann beim Klienten schnell der Gedanke entstehen:

„Dann erzählt sie bei anderen wahrscheinlich auch über mich.“

Dieses Vertrauen darf niemals gefährdet werden.

6. Keine negativen Aussagen über InStep oder Kollegen beim Klienten

Probleme, Kritik oder Unzufriedenheit gehören in das Unternehmen – nicht in das Zuhause des Klienten.

Sprich deshalb beim Klienten nicht negativ über:

- InStep
- die Geschäftsführung
- Kollegen
- andere Klienten
- organisatorische Entscheidungen
- Arbeitsbedingungen
- Bezahlung
- Einsatzplanung
- interne Probleme

Wenn du mit einer Entscheidung oder einer Situation unzufrieden bist, kannst und sollst du dies ansprechen.

Aber an der richtigen Stelle.

Wende dich an die Geschäftsführung oder sprich das Thema intern an.

Der Klient soll nicht zum Zuhörer für interne Unternehmensprobleme werden.

7. Datenschutz und Verschwiegenheit

Alle Informationen über unsere Klienten sind vertraulich.

Du erfährst während deiner Arbeit möglicherweise persönliche Informationen.

Dazu können beispielsweise gehören:

- gesundheitliche Informationen
- familiäre Situationen
- finanzielle Verhältnisse
- persönliche Probleme
- Adressen und Kontaktdaten
- Informationen über Angehörige
- Informationen über andere beteiligte Personen

Diese Informationen dürfen nicht außerhalb des notwendigen beruflichen Rahmens weitergegeben werden.

Auch nach Beendigung deines Arbeitsverhältnisses gilt die Verpflichtung zur Verschwiegenheit weiter.

Wenn du dir unsicher bist, ob du eine Information weitergeben darfst:

Frag vorher nach.

8. Kommunikation mit deinem Klienten

Begegne deinem Klienten immer respektvoll.

Sprich freundlich und verständlich.

Höre zu und lass den Klienten ausreden.

Vermeide einen belehrenden oder herablassenden Ton.

Gerade bei älteren oder gesundheitlich eingeschränkten Menschen ist es wichtig, dass sie sich nicht bevormundet fühlen.

Fragen statt bestimmen

Wenn du etwas nicht weißt:

„Wie möchten Sie das gerne haben?“

„Wo soll ich das hinstellen?“

„Welches Reinigungsmittel verwenden Sie dafür?“

„Soll ich das heute mit erledigen?“

sind besser als:

„Das macht man aber so.“

oder:

„Das sollten Sie anders machen.“

9. Der Klient entscheidet

Der Klient bestimmt innerhalb des vereinbarten Leistungsumfangs grundsätzlich, welche Unterstützung er benötigt und wie Dinge in seinem Haushalt gehandhabt werden.

Du respektierst:

- persönliche Gewohnheiten
- Ordnungssysteme
- Einkaufsentscheidungen
- Lebensmittel
- Tierhaltung
- persönliche Vorlieben
- Reinigungsgewohnheiten
- Einrichtung
- Tagesabläufe

Du darfst Empfehlungen geben, wenn sie sinnvoll und willkommen sind.

Du darfst jedoch nicht versuchen, den Klienten von deiner persönlichen Meinung zu überzeugen.

Beispiel Hundefutter

Wenn ein Klient ein bestimmtes Hundefutter verwendet, ist dies grundsätzlich seine Entscheidung.

Du musst ihm nicht ungefragt erklären, welches Futter du besser findest.

Wenn er dich nach deiner Meinung fragt, kannst du diese sachlich äußern.

Unterstützen bedeutet nicht, über den Klienten zu bestimmen.

10. Vorbereitung auf deinen Einsatz

Bevor du deinen Klienten betrittst, nimm dir einen kurzen Moment Zeit.

Komm möglichst ruhig und konzentriert beim Klienten an.

Deine eigene Stimmung darf nicht zum Problem des Klienten werden.

Wenn du einen schlechten Tag hast, Streit hattest oder gestresst bist, ist das verständlich.

Trotzdem gilt:

Deine privaten Probleme gehören nicht in den Einsatz beim Klienten.

Du musst keine künstliche gute Laune vorspielen.

Aber du solltest professionell, freundlich und respektvoll auftreten.

Auch die richtige Vorbereitung gehört zu deiner Arbeit.

Du bist dafür verantwortlich, dass du die notwendigen Unterlagen und Arbeitsmaterialien bei deinen Einsätzen dabei hast.

Dazu gehören insbesondere:

- deine **Vertragsmappe**
- ausreichend **leere Leistungsnachweise**
- gegebenenfalls weitere für den Einsatz benötigte Unterlagen
- geeignetes Arbeitsmaterial
- bei schlechtem Wetter geeignete **Wechselschuhe**

Wechselschuhe

Insbesondere bei Regen, Schnee, Matsch oder stark verschmutzten Straßen müssen geeignete Wechselschuhe mitgeführt werden.

Straßenschuhe, mit denen du draußen unterwegs warst, sind bei schlechtem Wetter nicht einfach im Haushalt des Klienten zu tragen.

Wenn deine Straßenschuhe nass oder stark verschmutzt sind, ziehst du beim Klienten die mitgebrachten Wechselschuhe an.

Damit schützt du den Haushalt des Klienten und sorgst gleichzeitig für ein sauberes und professionelles Auftreten.

Leere Leistungsnachweise

Du musst immer ausreichend **leere Leistungsnachweise** dabeihaben.

Es kann vorkommen, dass ein Leistungsnachweis fehlt, voll ist oder aus einem anderen Grund kurzfristig ein neuer benötigt wird.

Deshalb gilt:

Verlasse dich nicht darauf, dass beim Klienten immer alle benötigten Zettel vorhanden sind.

Sorge selbst dafür, dass du bei Bedarf einen leeren Leistungsnachweis zur Hand hast.

Klientenvertrag

Sorge selbst dafür, dass du bei Bedarf Klientenverträge zur Hand hast.

Du bist für die Vollständigkeit deiner Arbeitsunterlagen mitverantwortlich.

11. Zu Beginn des Einsatzes

Frage deinen Klienten, was heute benötigt wird.

Zum Beispiel:

„Was möchten Sie, dass ich heute für Sie erledige?“

„Gibt es heute etwas Besonderes, auf das ich achten soll?“

„Wie hätten Sie es gerne?“

„Gibt es etwas, das heute zusätzlich wichtig ist?“

Wenn du bereits weißt, welche Aufgaben regelmäßig anfallen, kannst du selbstständig arbeiten.

Trotzdem solltest du aufmerksam dafür sein, ob sich etwas verändert hat.

12. Arbeite nicht nur nach einer Liste – arbeite mit offenen Augen

Dieser Punkt ist ein wichtiger Bestandteil unseres Qualitätsstandards.

Von dir wird erwartet, dass du den Haushalt aufmerksam wahrnimmst.

Eine gute hauswirtschaftliche Unterstützung besteht nicht darin, nur genau die eine Aufgabe zu erledigen, die dir ausdrücklich genannt wurde.

Du sollst erkennen, wenn im Rahmen deiner Tätigkeit weitere sinnvolle Arbeiten notwendig sind.

Beispiel:

Du sollst das Wohnzimmer saugen.

Währenddessen bemerkst du:

- Staub auf einer gut erreichbaren Schrankoberseite
- Spinnweben in einer Ecke
- verschmutzte Fensterbank
- sichtbare Verschmutzungen an einer Tür
- Krümel unter einem zugänglichen Möbelstück

Dann solltest du diese Dinge wahrnehmen und – sofern es im Rahmen der vereinbarten Tätigkeit und der vorhandenen Zeit möglich ist – erledigen.

Unser Grundsatz: Schau dich um. Nimm wahr. Denke mit.

13. Was bedeutet „aufmerksam arbeiten“?

Aufmerksamkeit bedeutet nicht, dass du jede Woche jede Stelle im Haushalt komplett reinigen musst.

Es bedeutet, dass du erkennst, was gerade auffällt.

Beachte beispielsweise:

- Oberseiten von Schränken
- Fensterbänke
- Türen und Türrahmen
- Lichtschalter
- Sockelleisten
- Ecken und schwer einsehbare Stellen
- sichtbare Spinnweben
- Staub auf erhöhten Flächen
- Küchenfronten
- sichtbare Verschmutzungen im Bad
- Mülleimer
- Bereiche unter und hinter zugänglichen Möbeln

Du musst nicht alles bei jedem Einsatz erledigen.

Aber du solltest **sehen, was andere vielleicht übersehen.**

Genau dieser aufmerksame Blick macht den Unterschied zwischen einer durchschnittlichen und einer wirklich guten hauswirtschaftlichen Unterstützung.

14. Der letzte Blick vor dem Gehen

Bevor du deinen Einsatz beendest, nimm dir einen kurzen Moment.

Schau dich noch einmal bewusst um.

Frage dich:

Habe ich die vereinbarten Arbeiten erledigt?

Ist etwas offensichtlich liegen geblieben?

Gibt es eine sichtbare Verschmutzung, die ich noch erledigen kann?

Ist alles wieder ordentlich hinterlassen?

Habe ich etwas beschädigt oder verändert, das ich melden muss?

Dieser kurze Abschlussblick gehört zu einem professionellen Arbeitsablauf.

15. Die vereinbarte Arbeitszeit sinnvoll nutzen

Die für den Klienten eingeplante Zeit gehört dem Klienten.

Sie ist nicht dazu gedacht, möglichst schnell fertig zu werden und anschließend auf das Ende der Arbeitszeit zu warten.

Wenn deine vereinbarten Aufgaben erledigt sind, überlege, welche weitere sinnvolle Unterstützung möglich ist.

Beispielsweise:

- eine zusätzliche hauswirtschaftliche Tätigkeit
- eine kleine Ordnungstätigkeit
- Unterstützung bei einer Besorgung
- Vorbereitung einer Mahlzeit, sofern vereinbart
- Begleitung
- ein kurzes Gespräch
- einen Kaffee oder Tee zubereiten

Natürlich immer im Rahmen unseres Leistungsangebots und der Wünsche des Klienten.

Wichtig: Schnell fertig zu sein ist nicht automatisch gutes Arbeiten.

Gutes Arbeiten bedeutet, die zur Verfügung stehende Zeit sinnvoll und im Interesse des Klienten zu nutzen.

16. Hauswirtschaftliches Arbeiten – unser Qualitätsstandard

Bei InStep erwarten wir eine sorgfältige und fachgerechte Arbeitsweise.

Dazu gehört, dass du nicht nur „irgendwie sauber“ arbeitest, sondern überlegst:

Welches Material ist für diese Tätigkeit geeignet?

Welche Oberfläche bearbeite ich?

Welches Reinigungsmittel ist dafür geeignet?

Kann die Oberfläche durch meine Vorgehensweise beschädigt werden?

Wenn du dir nicht sicher bist, frag nach.

17. Das richtige Arbeitsmaterial verwenden

Arbeitsmaterialien müssen entsprechend ihrer vorgesehenen Verwendung eingesetzt werden.

Verwende nicht einfach irgendein Tuch für irgendeine Oberfläche.

Beispielsweise:

- geeignete Fenstertücher für Glasflächen
- geeignete Tücher für Möbel und Oberflächen
- geeignete Reinigungstücher für Böden
- geeignete Bürsten für entsprechende Reinigungsarbeiten
- geeignete Handschuhe bei Bedarf

Beispiel:

Ein Fensterleder bzw. Fenstertuch ist für Glasflächen vorgesehen.

Es ist nicht dafür gedacht, eine stark verschmutzte Treppe oder einen Boden zu reinigen.

Die Verwendung des falschen Materials kann zu einem schlechten Reinigungsergebnis führen und Materialien unnötig verschmutzen oder beschädigen.

Wenn du nicht weißt, welches Material du verwenden sollst, frag nach.

18. Sorgfältiger Umgang mit Eigentum

Gehe mit dem Eigentum des Klienten genauso vorsichtig um, wie du möchtest, dass mit deinen eigenen Dingen umgegangen wird.

Arbeite insbesondere vorsichtig bei:

- Glas
- empfindlichen Möbeln
- Elektrogeräten
- Dekoration
- persönlichen Gegenständen
- empfindlichen Oberflächen
- Pflanzen
- technischen Geräten

Ziehe Möbel nicht unnötig über den Boden.

Stelle Gegenstände nach der Reinigung wieder an ihren ursprünglichen Platz.

Wenn du etwas beschädigst:

Melde es sofort.

Versuche niemals, einen Schaden zu verstecken.

19. Ordnung des Klienten respektieren

Nicht jeder Mensch hat dieselbe Vorstellung von Ordnung.

Was für dich ordentlich aussieht, muss für den Klienten nicht ordentlich sein.

Deshalb:

Verändere das Ordnungssystem eines Klienten nicht eigenmächtig.

Wenn beispielsweise bestimmte Dinge immer an einem bestimmten Platz liegen, lass sie dort.

Wenn du der Meinung bist, dass eine andere Lösung praktischer wäre, kannst du einen Vorschlag machen.

Aber:

Du entscheidest nicht allein über die Ordnung im Zuhause des Klienten.

20. Umgang mit persönlichen Gegenständen

Persönliche Gegenstände des Klienten werden respektiert.

Dazu gehören beispielsweise:

- Briefe
- Fotos
- Medikamente
- Dokumente
- Kleidung
- Schmuck
- persönliche Erinnerungsstücke
- elektronische Geräte
- private Unterlagen

Öffne oder durchsuche solche Dinge nicht ohne entsprechenden Auftrag.

Wenn du beim Aufräumen nicht weißt, wohin etwas gehört: **Frag nach.**

21. Sicherheit im Haushalt

Achte während deiner Arbeit auch auf mögliche Gefahren.

Beispielsweise:

- Stolperfallen
- nasse Böden
- lose Teppiche
- Gegenstände auf Laufwegen
- unsichere Kabel
- schlecht erreichbare Gegenstände
- andere erkennbare Gefahrenquellen

Beseitige Gefahren, soweit dies im Rahmen deiner Tätigkeit möglich ist.

Wenn eine Gefahr nicht selbstständig beseitigt werden kann, informiere den Klienten und gegebenenfalls InStep.

22. Auffälligkeiten beim Klienten

Du hast durch deine regelmäßigen Einsätze möglicherweise einen guten Einblick in den Alltag deines Klienten.

Deshalb kann dir auffallen, wenn sich etwas verändert.

Beispielsweise:

- der Klient wirkt ungewöhnlich verwirrt
- der Haushalt verändert sich deutlich
- Lebensmittel fehlen
- der Klient wirkt vernachlässigt
- es gibt erkennbare Sicherheitsprobleme
- die körperliche oder geistige Situation scheint sich verändert zu haben
- es gibt Anzeichen für eine mögliche Überforderung

Du musst solche Situationen nicht selbst lösen.

Aber du sollst sie wahrnehmen und weitergeben.

Informiere InStep vertraulich, wenn dir eine relevante Veränderung auffällt.

23. Wenn du etwas nicht verstehst

Du musst nicht alles wissen.

Aber du musst nachfragen, wenn du etwas nicht weißt.

Fragen ist ausdrücklich erwünscht.

Nicht erwünscht ist, eine unsichere oder möglicherweise falsche Vorgehensweise einfach auszuprobieren.

Das gilt insbesondere bei:

- Reinigungsmitteln
- empfindlichen Oberflächen
- technischen Geräten
- besonderen Kundenwünschen
- gesundheitlich relevanten Situationen
- unklaren Aufgaben
- ungewöhnlichen Situationen

Grundsatz:

Lieber einmal zu viel fragen als einmal etwas falsch machen.

24. Umgang mit Kritik des Klienten

Wenn ein Klient mit deiner Arbeit nicht zufrieden ist, bleibe ruhig.

Reagiere nicht beleidigt oder defensiv.

Höre zunächst zu.

Frage beispielsweise:

„Was genau möchten Sie anders haben?“

oder:

„Wie hätten Sie es gerne?“

Wenn du etwas direkt korrigieren kannst, korrigiere es.

Wenn ein Problem nicht direkt gelöst werden kann, informiere InStep.

Wichtig:

Eine Beschwerde ist nicht automatisch ein persönlicher Angriff.

Unser Ziel ist, eine Lösung zu finden.

25. Wenn du mit einer Entscheidung des Klienten nicht einverstanden bist

Du darfst eine andere Meinung haben.

Du musst deine persönliche Meinung aber nicht durchsetzen.

Wenn eine Entscheidung des Klienten im Rahmen unserer Tätigkeit zulässig ist, respektierst du sie.

Wenn du einen fachlichen oder sicherheitsrelevanten Grund hast, etwas nicht auszuführen, sprich dies sachlich an und informiere gegebenenfalls InStep.

26. Private Gespräche und persönliche Themen

Ein gutes Verhältnis zum Klienten ist ausdrücklich erwünscht.

Viele Klienten möchten sich unterhalten.

Du darfst persönliche Gespräche führen.

Achte aber darauf, dass du nicht selbst zum Mittelpunkt des Einsatzes wirst.

Vermeide insbesondere:

- ausführliche Probleme aus deinem Privatleben
- Beziehungstreit
- finanzielle Probleme
- interne Firmenprobleme
- Konflikte mit Kollegen
- Beschwerden über andere Klienten

Der Klient soll nicht das Gefühl bekommen, dich während seines gebuchten Einsatzes emotional betreuen zu müssen.

27. Deine eigene Stimmung

Jeder Mensch hat einmal einen schlechten Tag.

Das ist völlig normal.

Trotzdem erwarten wir von dir, dass du beim Klienten professionell auftrittst.

Wenn du sehr gestresst oder emotional belastet bist und dadurch deine Arbeit oder dein Verhalten beeinträchtigt werden könnte, sprich intern mit uns.

Deine privaten Probleme sollen nicht auf den Klienten übertragen werden.

28. Termine und Terminänderungen

Alle Termine werden zentral durch InStep organisiert.

Ändere Termine nicht eigenständig mit dem Klienten.

Wenn ein Klient einen Termin verschieben möchte:

Informiere InStep.

Auch wenn du selbst einen Termin nicht wahrnehmen kannst, musst du dies so früh wie möglich mitteilen.

Terminänderungen müssen zuverlässig weitergegeben werden, damit die Einsatzplanung funktioniert.

29. Verhalten bei Fehlern

Fehler können passieren.

Entscheidend ist, wie du damit umgehst.

Wenn dir ein Fehler passiert:

Melde ihn.

Das gilt insbesondere bei:

- Beschädigungen
- falschen Dokumentationen
- vergessenen Aufgaben

- falschen Materialien
- Problemen mit dem Klienten
- Terminproblemen
- verlorenen Gegenständen
- anderen relevanten Vorfällen

Ein verschwiegener Fehler kann wesentlich größere Probleme verursachen als der ursprüngliche Fehler.

30. Was wir ausdrücklich nicht möchten

Bei InStep sind folgende Verhaltensweisen nicht akzeptabel:

- über andere Klienten sprechen
- persönliche Informationen anderer Klienten weitergeben
- negativ über InStep oder Kollegen beim Klienten sprechen
- Klienten ungefragt bevormunden
- persönliche Entscheidungen des Klienten abwerten
- dem Klienten ungefragt vorschreiben, wie er seinen Haushalt führen soll
- sich beim Klienten ungefragt auf die Couch oder andere Sitzmöbel setzen
- persönliche Gegenstände des Klienten ungefragt benutzen
- Arbeitsmaterialien unsachgemäß verwenden
- sichtbare Verschmutzungen dauerhaft ignorieren
- nur die ausdrücklich genannte Aufgabe erledigen und offensichtliche weitere Arbeiten nicht wahrnehmen
- die vereinbarte Arbeitszeit unnötig ungenutzt verstreichen lassen
- Fehler oder Schäden verschweigen
- interne Probleme mit dem Klienten diskutieren
- respektlos, unfreundlich oder herablassend auftreten

31. Was wir uns von dir wünschen

Wir erwarten nicht, dass du perfekt bist.

Wir erwarten aber, dass du bereit bist, sorgfältig zu arbeiten und dich weiterzuentwickeln.

Ein guter InStep-Mitarbeiter:

sieht, was getan werden muss.

fragt nach, wenn etwas unklar ist.

arbeitet sorgfältig.

respektiert den Klienten.

achtet auf Details.

denkt mit.

geht verantwortungsvoll mit dem Eigentum des Klienten um.

hält professionelle Grenzen ein.

spricht Probleme intern an.

übernimmt Verantwortung für seine Arbeit.

Und vor allem:

Er behandelt jeden Klienten so, wie er selbst in seinem eigenen Zuhause behandelt werden möchte.

32. Unser Qualitätsverständnis

Unsere Klienten sollen am Ende eines Einsatzes nicht nur denken:

„Es wurde sauber gemacht.“

Sie sollen denken:

„Ich habe mich gut aufgehoben gefühlt.“

„Die Mitarbeiterin hat mitgedacht.“

„Sie hat gesehen, was gemacht werden musste.“

„Sie hat meine Wünsche respektiert.“

„Ich konnte ihr vertrauen.“

„Ich würde sie gerne wiederhaben.“

Genau das ist unser Anspruch.

Denn zufriedene Klienten entstehen nicht allein durch saubere Böden und Fenster.

Sie entstehen durch **Zuverlässigkeit, Aufmerksamkeit, Respekt, gute Kommunikation und sorgfältige Arbeit.**

33. Abschließender Grundsatz

Wenn du dir während eines Einsatzes unsicher bist, frage dich:

- 1. Was braucht mein Klient gerade?**
- 2. Was kann ich sinnvoll unterstützen?**
- 3. Was fällt mir auf, das erledigt werden sollte?**
- 4. Gehe ich gerade respektvoll mit dem Zuhause und den persönlichen Entscheidungen des Klienten um?**
- 5. Würde ich selbst mit dieser Arbeit und diesem Verhalten zufrieden sein, wenn es mein eigenes Zuhause wäre?**

Wenn du diese Fragen ehrlich beantwortest, bist du bereits sehr nah an dem, was wir unter guter Arbeit bei InStep verstehen.

34. Zeiterfassung und Stundenzettel

Arbeitszeiten werden vollständig und korrekt dokumentiert.

Trage deine Arbeitszeit in Dezimalwerten ein.

Beispiele:

- 1 Stunde 15 Minuten = 1,25 Stunden
- 1 Stunde 30 Minuten = 1,50 Stunden
- 1 Stunde 45 Minuten = 1,75 Stunden

Jede angefangene Viertelstunde wird entsprechend den betrieblichen Vorgaben berücksichtigt.

Die Angaben müssen nachvollziehbar und vollständig sein.

Der **Stundenzettel ist zum Monatsende vollständig ausgefüllt und zusammen mit den übrigen erforderlichen Unterlagen bei Stephanie abzugeben.**

35. Leistungsnachweise

Der Leistungsnachweis ist ein wichtiges Dokument und muss vollständig, korrekt und nachvollziehbar geführt werden.

Nach jedem Einsatz wird der erbrachte Einsatz entsprechend den betrieblichen Vorgaben dokumentiert und vom Klienten bzw. dessen Vertreter unterschrieben.

Wichtig: Ein Leistungsnachweis pro Klient und Monat

Für **jeden Klienten gibt es grundsätzlich nur EINEN Leistungsnachweis pro Kalendermonat.**

Es wird **nicht für jeden Mitarbeiter ein eigener Leistungsnachweis für denselben Klienten und Monat begonnen.**

Wenn beispielsweise mehrere Mitarbeiter im Laufe eines Monats bei demselben Klienten eingesetzt werden, tragen **alle Mitarbeiter ihre jeweiligen Einsätze auf demselben Leistungsnachweis des Klienten für diesen Monat** ein.

Es darf nicht vorkommen, dass mehrere Leistungsnachweise für denselben Klienten und denselben Monat geführt werden, nur weil mehrere Mitarbeiter dort eingesetzt sind.

Wenn du bei einem Klienten feststellst, dass bereits ein Leistungsnachweis für den laufenden Monat vorhanden ist, verwendest du diesen weiter.

Wenn kein Leistungsnachweis vorhanden ist oder du unsicher bist, welcher Nachweis verwendet werden soll, frag bei InStep nach.

Kontrolle des Leistungsnachweises

Kontrolliere regelmäßig:

- Sind alle Termine eingetragen?
- Sind Datum und Einsatzzeiten korrekt?
- Sind die erforderlichen Unterschriften am Monatsende vorhanden?

- Sind die Angaben vollständig und lesbar?
- Stimmen die eingetragenen Stunden?
- Wird der richtige Leistungsnachweis für den jeweiligen Monat verwendet?

Am Monatsende muss der Leistungsnachweis vollständig sein und Stephanie vorliegen.

36. Kilometerabrechnung

Wenn du dein eigenes Fahrzeug für dienstliche Fahrten nutzt, trägst du die gefahrenen Kilometer korrekt ein.

Die Kilometer werden entsprechend den betrieblichen Vorgaben abgerechnet.

Falsche oder geschätzte Angaben sind zu vermeiden. Nimm Google Maps zu Hilfe.

Wenn du unsicher bist, welche Strecke einzutragen ist, frag nach.

Am Monatsende muss die Kilometerabrechnung vollständig sein und Stephanie vorliegen.

Zusammengefasst:

Zum Monatsende sind die erforderlichen Unterlagen vollständig und fristgerecht bei **Stephanie** abzugeben.

Dazu gehören – soweit für dich zutreffend:

- Leistungsnachweise
- Stundenzettel
- Kilometerzettel bei Nutzung eines Privatfahrzeugs
- weitere von InStep angeforderte Dokumente oder Nachweise

Du bist dafür verantwortlich, dass deine Unterlagen vollständig, lesbar und fristgerecht abgegeben werden.

Kontrolliere vor der Abgabe selbstständig, ob etwas fehlt.

Fehlende Unterschriften, nicht ausgefüllte Felder oder fehlende Nachweise müssen rechtzeitig geklärt werden.

Nicht erst am Abgabetag feststellen, dass etwas fehlt.

37. Erstgespräche und Erstgesprächsfragebogen

Mitarbeiter, die bei einem neuen Klienten ein **Erstgespräch** durchführen, müssen den dafür vorgesehenen **Erstgesprächsfragebogen** vollständig ausfüllen.

Nach dem Erstgespräch wird der ausgefüllte Fragebogen fotografiert und als Foto über WhatsApp an **Ines** geschickt.

Achte darauf, dass:

- alle relevanten Felder ausgefüllt sind
- die Schrift gut lesbar ist
- alle Seiten vollständig fotografiert werden
- das Foto scharf und vollständig ist
- keine Teile des Dokuments abgeschnitten sind

Der Fragebogen ist **zeitnah nach dem Erstgespräch** zu übermitteln.

Wenn etwas unklar ist oder Angaben fehlen, frag nach.

Der Erstgesprächsbogen wird nicht im Beisein des Klienten ausgefüllt! Er muss nicht wissen, wie du sein Verhalten oder die Wohnung/Haus eingeschätzt hast.

38. Fehlende Unterlagen und Arbeitsmaterialien

Wenn dir Unterlagen, Formulare, Arbeitsmaterialien oder sonstige Dinge fehlen, die du für deine Arbeit benötigst, musst du dies **rechtzeitig melden**.

Hierfür gibt es die WhatsApp-Gruppe:

„InStep-was fehlt“

Nutze diese Gruppe ausschließlich für Meldungen darüber, was für die Arbeit benötigt wird bzw. was fehlt.

Beispiele:

- Leistungsnachweise fehlen
- Unterlagen müssen nachbestellt werden

- Formulare fehlen
- Arbeitsmaterial muss ersetzt werden
- sonstige für die Tätigkeit benötigte Dinge fehlen

Melde fehlende Dinge **nicht erst dann, wenn du sie unmittelbar benötigst.**

Wer beispielsweise nur noch wenige Leistungsnachweise hat, wartet nicht, bis der letzte aufgebraucht ist.

Frühzeitig melden bedeutet: Problem vermeiden, bevor es entsteht.

39. Auslagenerstattung

Für Auslagen und bezahlte dienstliche Ausgaben gibt es die WhatsApp-Gruppe:

„InStep-Auslagenerstattung“

In diese Gruppe gehören **ausschließlich bereits bezahlte Ausgaben bzw. Belege, die zur Erstattung eingereicht werden sollen.**

Beispielsweise:

- Tankbelege
- sonstige vorher abgestimmte dienstliche Auslagen
- weitere erstattungsfähige Ausgaben

So müssen Belege übermittelt werden:

Fotografiere den Beleg vollständig, gut lesbar und möglichst ordentlich.

Auf dem Foto sollte **nicht unnötig viel Hintergrund, Tisch, Auto, Handtasche oder sonstiges Drumherum** zu sehen sein.

Der Beleg soll möglichst vollständig und klar erkennbar im Mittelpunkt des Fotos stehen.

Auf jedem Beleg bzw. bei jeder Übermittlung muss der Name des Mitarbeiters eindeutig angegeben werden.

Bei Tankbelegen muss zusätzlich immer das Kennzeichen des Fahrzeugs angegeben werden.

Beispiel:

Ines – Kennzeichen SIM-IN 50

oder entsprechend der tatsächlichen Angaben.

Wichtig

In die Gruppe gehören **keine Fragen, keine allgemeinen Nachrichten und keine Diskussionen über Auslagen.**

Wenn du beispielsweise fragen möchtest, ob eine bestimmte Ausgabe übernommen wird, kläre dies vorher mit InStep und bezahle die Ausgabe nicht einfach auf eigene Entscheidung.

Die Gruppe „InStep-Auslagenerstattung“ dient ausschließlich der Übermittlung von bereits bezahlten, erstattungsfähigen Ausgaben und den dazugehörigen Belegen.

40. Verantwortlichkeit für Unterlagen

Jeder Mitarbeiter ist dafür verantwortlich, die für seine Arbeit notwendigen Unterlagen und Materialien rechtzeitig bereitzuhalten.

Dazu gehört insbesondere:

Vor dem Einsatz:

- Vertragsmappe dabei
- ausreichend leere Leistungsnachweise dabei
- notwendige Arbeitsmaterialien dabei
- bei Regen, Schnee oder stark verschmutztem Wetter Wechselschuhe dabei

Während des Monats:

- Leistungsnachweise korrekt führen
- nur einen Leistungsnachweis pro Klient und Monat verwenden
- Erstgesprächsbögen nach Erstgesprächen an Ines übermitteln
- fehlende Unterlagen rechtzeitig über „InStep-was fehlt“ melden
- Auslagen korrekt und vollständig über „InStep-Auslagenerstattung“ einreichen

Zum Monatsende:

- Leistungsnachweise
- Stundenzettel
- Kilometerzettel bei Privatfahrzeug
- weitere erforderliche Unterlagen

vollständig bei **Stephanie** abgeben.

Grundsatz:

Eine gute Organisation gehört genauso zu professioneller Arbeit wie ein sauberer Haushalt.

Wenn Unterlagen fehlen, nicht lesbar sind oder verspätet eingereicht werden, kann dies zu unnötigem Mehraufwand und Problemen in der Abrechnung führen.

Deshalb gilt:

Mitdenken. Rechtzeitig melden. Vollständig abgeben.

Vielen Dank, dass du mit deiner Arbeit dazu beiträgst, dass sich unsere Klienten gut unterstützt, respektiert und sicher fühlen.

Die Geschäftsführung von

InStep Hauswirtschaftsservice UG