



## STADTRECHNUNGSHOF WIEN

Landesgerichtsstraße 10  
A-1082 Wien

Tel.: 01 4000 82829 FAX: 01 4000 99 82810

E-Mail: [post@stadtrechnungshof.wien.at](mailto:post@stadtrechnungshof.wien.at)

[www.stadtrechnungshof.wien.at](http://www.stadtrechnungshof.wien.at)

DVR: 0000191

StRH II - KAV-3/15

Unternehmung Wiener Krankenanstaltenverbund,

Prüfung der Wäschegebarung

## KURZFASSUNG

*Der Stadtrechnungshof Wien prüfte in ausgewählten Einrichtungen der Unternehmung Wiener Krankenanstaltenverbund in den Jahren 2011 bis 2013 die Wäschegebarung. Die Wäscheversorgung erfolgte zum einen durch die unternehmenseigene Serviceeinheit Wäsche und Reinigung und zum anderen durch ein externes Dienstleistungsunternehmen. Eine Analyse der Kostenstruktur zeigte bei den von der externen Dienstleisterin mit Mietwäsche versorgten Einrichtungen ein deutlich höheres Kostenniveau, weshalb eine Marktanalyse und gegebenenfalls eine Neuausschreibung vorzunehmen wären.*

*Ebenso sollte eine von der Unternehmung Wiener Krankenanstaltenverbund erarbeitete Strategie hinsichtlich der Dienstbekleidung für die Unternehmung als verbindlich erklärt und eine damit auch notwendige Anpassung der Dienstbekleidungsordnung erwirkt werden.*

## INHALTSVERZEICHNIS

1. Einleitung.....	7
2. Vorgaben zur Wäschegebarung .....	7
2.1 Dienstbekleidungsordnung .....	7
2.2 Gebarung mit Dienstbekleidung in der Unternehmung Wiener Krankenanstaltenverbund.....	8
2.3 Strategisches Konzept zur Dienstbekleidung .....	8
3. Allgemeine Aspekte zur Wäscheversorgung in den geprüften Einrichtungen der Unternehmung Wiener Krankenanstaltenverbund .....	10
3.1 Sozialmedizinisches Zentrum Baumgartner Höhe - Otto Wagner-Spital mit Pflegezentrum .....	10
3.2 Sozialmedizinisches Zentrum Ost .....	11
3.3 Krankenhaus Hietzing mit Neurologischem Zentrum Rosenhügel.....	12
3.4 Krankenanstalt Rudolfstiftung .....	12
3.5 Wilhelminenspital.....	13
3.6 Pflegewohnhäuser der Teilunternehmung Geriatriezentren und Pflegewohnhäuser der Stadt Wien mit sozialmedizinischer Betreuung.....	14
4. Kosten der Wäscheversorgung .....	14
4.1 Jährliche Gesamtkosten .....	14
4.2 Wäschebezogene Kennzahlen .....	15
5. Dienstbekleidung .....	17
6. Flachwäsche.....	18
6.1 Festlegung der stationsweisen Liefermengen .....	18
6.2 Einsatz eines Chipsystems.....	19
6.3 Straffung des Artikelsortiments .....	20
6.4 Gewichtskontrolle .....	20
7. Zusammenfassung der Empfehlungen .....	21

## TABELLENVERZEICHNIS

Tabelle 1: Jährliche Kosten der Wäscheversorgung.....	15
Tabelle 2: Kosten der Wäscheversorgung pro tatsächlich aufgestelltes Bett und Belagstag .....	16

## ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

Abs .....	Absatz
bzgl. ....	bezüglich
bzw. ....	beziehungsweise
etc.....	et cetera
EUR.....	Euro
KA.....	Kontrollamt
KAV .....	Unternehmung Wiener Krankenanstaltenverbund
Krankenhaus Hietzing .....	Krankenhaus Hietzing mit Neurologischem Zentrum Rosenhügel
Krankenanstaltenverbund.....	Unternehmung "Wiener Krankenanstaltenverbund"
MDA .....	Magistratsdirektion - Allgemeine Angelegenheiten
Nr.....	Nummer
OP .....	Operation
Pflegewohnhaus Leopoldstadt.....	Pflegewohnhaus Leopoldstadt mit sozialmedizinischer Betreuung
Pflegewohnhaus Meidling.....	Pflegewohnhaus Meidling mit sozialmedizinischer Betreuung
Pkt. ....	Punkt
Pkte. ....	Punkte
s.....	siehe
Sammelweis Frauenklinik.....	Standort Sammelweis Frauenklinik der Krankenanstalt Rudolfstiftung

Sozialmedizinisches Zentrum

Baumgartner Höhe ..... Sozialmedizinisches Zentrum Baumgartner Höhe -  
Otto Wagner-Spital mit Pflegezentrum

Tab. .... Tabelle

Teilunternehmung Geriatrie-

zentren und Pflegewohnhäuser .... Teilunternehmung Geriatriezentren und Pflegewohn-  
häuser der Stadt Wien mit sozialmedizinischer Be-  
treuung

TWS-DIR ..... Teilunternehmung Technische, wirtschaftliche und  
sonstige Serviceeinrichtungen - Direktion

u.a. .... unter anderem

z.B. .... zum Beispiel

z.T. .... zum Teil

## GLOSSAR

### Bereichskleidung

Ist Teil der Dienstbekleidung und wird in bestimmten Bereichen, wie z.B. Intensivstationen oder Dialyse verwendet. In steriler Form steht diese Personalwäsche auch als OP-Bekleidung in Gebrauch.

### Dienstbekleidung (Personalwäsche)

Sind die den Trägerinnen bzw. Trägern zur Verfügung gestellten Kleidungsstücke, wie z.B. Hemden, Hosen und Mäntel.

### Flachwäsche

Diese umfasst im Krankenanstaltenbereich alle patientinnen- bzw. patientenbezogenen Wäschestücke. Dabei werden z.B. sowohl Leintücher, Polster- und Deckenbezüge, Ge-

schirr-, Hand- und Badetücher als auch Patientinnen- bzw. Patientenhemden oder Pyjamas dieser Gruppe zugeordnet.

#### Lohnwäsche

Ist die Reinigung von Textilien durch eine Dienstleisterin bzw. einen Dienstleister. Ebenfalls Teil dieser Dienstleistung ist in der Regel das Nachbereiten durch Trocknen und Glätten sowie der Transport vom und zum Bestimmungsort. Die Eigentümerin der Wäsche ist die beauftragende Gesundheits- bzw. Pflegeeinrichtung, durch die auch die ursprüngliche Beschaffung bzw. der Ersatz bei Verschleiß erfolgt.

#### Mietwäsche

Diese befindet sich im Eigentum eines Dienstleistungsunternehmens und wird der Auftraggeberin bzw. dem Auftraggeber zur Benützung überlassen. Nahezu alle im Zusammenhang mit der Wäscheversorgung stehenden Leistungen (Beschaffung, Ersatz, Reinigung, Nachbereitung etc.) werden von der Dienstleisterin bzw. dem Dienstleister erbracht.

#### Wäscheausgabeautomat

Automatisches System zur Ausgabe von gereinigter und Rücknahme von verschmutzter Dienstbekleidung. Diese wird damit den Mitarbeitenden jederzeit bis zu einem definierten Höchststand zur Verfügung gestellt. Weitere Kleidungsstücke sind nur nach Rückgabe gebrauchter Kleidung erhältlich.

## PRÜFUNGSERGEBNIS

Der Stadtrechnungshof Wien unterzog die Wäschegebarung in den Einrichtungen des Krankenanstaltenverbundes einer stichprobenweisen Prüfung und teilte das Ergebnis seiner Wahrnehmungen nach Abhaltung einer diesbezüglichen Schlussbesprechung der geprüften Stelle mit. Die von der geprüften Stelle abgegebene Stellungnahme wurde berücksichtigt. Allfällige Rundungsdifferenzen bei der Darstellung von Berechnungen wurden nicht ausgeglichen.

### **1. Einleitung**

Der Stadtrechnungshof Wien prüfte in ausgewählten Einrichtungen des Krankenanstaltenverbundes stichprobenweise die Gebarung mit Dienstbekleidung und Flachwäsche. Die Betrachtung umfasste nicht die Versorgung mit steriler OP-Wäsche sowie die Reinigung der Bewohnerinnen- bzw. Bewohnerwäsche in den Pflegewohnhäusern.

Die Erhebungen erfolgten im letzten Quartal des Jahres 2014 und fanden im Sozialmedizinischen Zentrum Baumgartner Höhe, im Sozialmedizinischen Zentrum Ost, im Krankenhaus Hietzing, in der Krankenanstalt Rudolfstiftung (jedoch ohne der Semmelweis Frauenklinik), im Wilhelminenspital, in den Pflegewohnhäusern Leopoldstadt und Meidling sowie in der Serviceeinheit Wäsche und Reinigung statt. Grundsätzlich umfasste die Prüfung den Zeitraum der Jahre 2011 bis 2013, in Einzelfällen wurde auch auf spätere Entwicklungen eingegangen. Die Prüfbefugnis für diese Gebarungsprüfung ist in § 73b Abs 1 Wiener Stadtverfassung festgeschrieben.

### **2. Vorgaben zur Wäschegebarung**

#### **2.1 Dienstbekleidungsordnung**

Zum Zeitpunkt der Prüfung war die Handhabung bzgl. Dienstbekleidung im Erlass der Magistratsdirektion vom 4. Februar 2002, MDA-155-1/02, *Dienstbekleidungsordnung 2001 (DBO 2001)*; *persönliche Schutzausrüstung*; *Durchführung* geregelt. Demgemäß ist diese den Bediensteten zur Verfügung zu stellen, wenn die dienstliche Tätigkeit eine überdurchschnittliche Verschmutzung oder Abnützung der Bekleidung mit sich

bringt, das Tragen einer Dienstbekleidung zum Schutz gegen Witterungseinflüsse, aus hygienischen Gründen oder eine besondere Kenntlichmachung oder ein repräsentatives Äußeres erfordert.

Für die Bediensteten des Krankenanstaltenverbundes waren in einer eigenen Beilage die auf die jeweilige Bedienstetengruppe bzw. Funktion abgestimmte Art und maximale Anzahl der zur Verfügung stehenden Bekleidungsstücke sowie die vorgesehene Mindesttragedauer festgelegt.

## **2.2 Gebarung mit Dienstbekleidung in der Unternehmung Wiener Krankenanstaltenverbund**

Die Tragepflicht, Reinigung, Reparatur und Rückgabe der Dienstbekleidung war in einem Erlass der Generaldirektion vom 4. Juli 2005, TWS-DIR-91/2005/AC, geregelt. Darin war u.a. festgelegt, dass Dienstbekleidung aus hygienischen Gründen nur der zuständigen Wäscherei zur Reinigung zu übergeben und die private Reinigung untersagt ist.

Weiters wurde in diesem Erlass auch darauf hingewiesen, dass die Verwendung sonstiger Krankenhauswäsche (Flachwäsche, Patientinnen- bzw. Patientenwäsche) außerhalb des Krankenanstaltenverbundes untersagt und eine nicht dem vorgesehenen Zweck entsprechende Verwendung zu unterlassen ist.

## **2.3 Strategisches Konzept zur Dienstbekleidung**

Im Mai 2011 war vom Leiter der Serviceeinheit Wäsche und Reinigung des Krankenanstaltenverbundes die strategische Ausrichtung hinsichtlich des Einsatzes neuer Dienstbekleidung schriftlich konzipiert, jedoch von der Generaldirektion nicht als verbindliche Vorgabe für die Unternehmung erlassen worden.

Darin wurde u.a. angeführt, dass moderne Materialien in der Zusammensetzung 60 % Baumwolle und 40 % Polyester künftig zum Einsatz kommen sollten, wodurch bei der Wiederaufbereitung eine deutliche Beschleunigung sowie wirtschaftliche Vorteile erzielt werden können. Weiteres Ziel war die deutliche Reduktion der Farbenvielfalt, sodass

beinahe bei allen Berufsgruppen weiß als Hauptfarbe zur Anwendung kommen sollte. Davon ausgenommen sollte die Dienstbekleidung für die OP-Bereiche, Küchen, Werkstätten sowie jene für die Abteilungshelferinnen bzw. Abteilungshelfer und Hausarbeiterinnen bzw. Hausarbeiter sein.

Durch die Umstellung auf Unisexartikel sowie das amerikanische Größensystem und die Streichung diverser Artikel sollte die Artikelvielfalt bzw. das Gesamtsortiment erheblich verkleinert werden. Dadurch könnten eine deutlich vereinfachte Lagerhaltung und Vorteile beim Einkauf erreicht werden. Je nach örtlicher Möglichkeit sollte die Verteilung der Dienstbekleidung über Wäscheausgabeautomaten erfolgen, was zu einer Reduktion der Logistikkosten bei höherer Versorgungssicherheit (Möglichkeit rund um die Uhr Wäsche zu beziehen) führe.

Geplant war, diese unternehmensweite Strategie anstaltsbezogen im Laufe der nächsten Jahre schrittweise umzusetzen. Bei jenen Bereichen, wo der Einsatz von Wäscheausgabeautomaten aufgrund von örtlichen Gegebenheiten nicht zweckmäßig erschien, waren entsprechend angepasste Umsetzungsschritte vorgesehen.

Wie die Prüfung ergab, waren die im strategischen Konzept vorgesehenen Maßnahmen in einigen der in die Einschau einbezogenen Einrichtungen zur Gänze und in anderen zumindest in Teilen umgesetzt worden. In der Krankenanstalt Rudolfstiftung waren bis zum Ende der Einschau keine diesbezüglichen Bemühungen zur Umsetzung dieser Strategie erkennbar, was möglicherweise mit dem Umstand im Zusammenhang stand, dass die strategische Ausrichtung des Krankenanstaltenverbundes zur Dienstbekleidung nicht verbindlich mittels Dienstanweisung festgelegt worden war.

Zur Sicherstellung einer einheitlichen Vorgehensweise bei der Dienstbekleidung im Krankenanstaltenverbund empfahl der Stadtrechnungshof Wien die Herausgabe einer entsprechenden Dienstanweisung.

Des Weiteren gelangte der Stadtrechnungshof Wien zur Ansicht, dass das strategische Konzept des Krankenanstaltenverbundes zur Dienstbekleidung - insbesondere in Bezug

auf den forcierten Einsatz von Wäscheausgabeautomaten - z.T. nicht mit den geltenden Bestimmungen der Dienstbekleidungsordnung 2001 in Einklang zu bringen war. Dies betraf im Besonderen die in einer Beilage für die Bediensteten des Krankenanstaltenverbundes getroffenen Regelungen bzgl. der maximalen Anzahl der zur Verfügung stehenden Bekleidungsstücke sowie die vorgesehene Mindesttragedauer.

Obwohl bereits vom früheren Kontrollamt im Rahmen des Berichtes Unternehmung "Wiener Krankenanstaltenverbund", Prüfung der Gebarung von Mietwäsche in ausgewählten Krankenanstalten, KA II - KAV-2/07, eine Anpassung des seit dem Jahr 2002 gültigen Erlasses empfohlen worden war, war dieser Empfehlung bis zum Ende der nunmehrigen Prüfung nicht nachgekommen worden.

Es wurde daher dem Krankenanstaltenverbund nochmals empfohlen, bei den zuständigen Gremien eine Änderung der Dienstbekleidungsordnung, welche die neuen Gegebenheiten berücksichtigt, zu erwirken.

### **3. Allgemeine Aspekte zur Wäscheversorgung in den geprüften Einrichtungen der Unternehmung Wiener Krankenanstaltenverbund**

#### **3.1 Sozialmedizinisches Zentrum Baumgartner Höhe - Otto Wagner-Spital mit Pflegezentrum**

Das Sozialmedizinische Zentrum Baumgartner Höhe wurde im Betrachtungszeitraum sowohl in Bezug auf Dienstbekleidung als auch auf Flachwäsche von der Serviceeinheit Wäsche und Reinigung in Form von Lohnwäsche versorgt.

Der Transport der Wäsche von der Serviceeinheit Wäsche und Reinigung in die Anstalt und die Verteilung innerhalb des Anstaltsgeländes führte ein Logistikunternehmen durch, das mit diesen Versorgungsleistungen aufgrund eines Verhandlungsverfahrens im Jahr 2009 beauftragt worden war.

Die Dienstbekleidung war namensbezogen und mit einem Chip versehen, der eine automatisationsunterstützte Verteilung ermöglichte. Die Bereitstellung der Bekleidung für die Bediensteten erfolgte unversperrt an zentralen Orten in den jeweiligen Pavillons.

Die Flachwäsche wurde vom Logistikunternehmen zu bestimmten Wochentagen an die einzelnen Stationen geliefert und in zentrale Kästen eingeschichtet. Die Bediensteten verteilten die benötigte Flachwäsche abhängig vom Patientinnen- bzw. Patientenbedarf in Kästen, die sich in den Patientinnen- bzw. Patientenzimmern befanden. Als Besonderheit war auch ein Großteil der in dieser Anstalt in Verwendung stehenden Flachwäsche mit einem elektronischen Chip ausgestattet. Mit dieser Technologie war es möglich, sowohl die von den Stationen abgegebene Schmutzwäsche als auch die dorthin gelieferte Reinwäsche mengenmäßig zu erfassen und somit die Bestellung von Reinwäsche für nachfolgende Lieferungen anhand der abgegebenen Schmutzwäsche automatisch zu generieren. Ebenso war damit die Verfolgung nahezu des gesamten Wäschekreislaufes möglich. Nicht gechipte Teile wie z.B. Geschirrtücher wurden aufgrund von jeweils vordefinierten Mengen an die Stationen geliefert.

### **3.2 Sozialmedizinisches Zentrum Ost**

Das Sozialmedizinische Zentrum Ost wurde von einem externen Unternehmen mit Dienstbekleidung und Flachwäsche in Form von Lohnwäsche versorgt. Vertragsgrundlage war eine zentral vom Krankenanstaltenverbund vorgenommene Ausschreibung aus dem Jahr 2004. Der Zuschlag war ursprünglich an ein anderes Unternehmen erteilt worden, welches Ende des Jahres 2008 von der nunmehrigen Auftragnehmerin übernommen wurde. Die damals vereinbarten Vertragsbedingungen einschließlich der Preisgestaltung und deren Erhöhungsmodalitäten erfuhren dadurch keine Veränderung.

Die gereinigte Wäsche wurde von der beauftragten Firma in das zentrale Wäschelager der Krankenanstalt angeliefert und die Schmutzwäsche von dort abgeholt. Ebenso bereiteten Mitarbeitende der Lieferfirma die stationsweise Versorgung vor. Die Verteilung der Dienstbekleidung und Flachwäsche an die Personalgarderoben bzw. die Verbrauchsstellen erfolgte mehrmals wöchentlich in Wäschewagen mit dem anstaltsinternen automatischen Transportsystem entsprechend einem festgelegten Belieferungsplan.

Die Dienstbekleidung wurde in weiterer Folge von Hausarbeiterinnen bzw. Hausarbeitern der Krankenanstalt in personenbezogene Garderobekästen eingeschichtet. Abteilungshelferinnen bzw. Abteilungshelfer nahmen die Verteilung der anstaltsspezifisch gekennzeichneten Flachwäsche innerhalb der Stationen in Pflegekästen, die sich in den Patientinnen- bzw. Patientenzimmern befanden, vor.

### **3.3 Krankenhaus Hietzing mit Neurologischem Zentrum Rosenhügel**

Die Serviceeinheit Wäsche und Reinigung versorgte das Krankenhaus Hietzing mit Dienstbekleidung und Flachwäsche in Form von Mietwäsche.

Die Lieferung der namensbezogenen Dienstbekleidung sowie der Flachwäsche erfolgte mehrmals wöchentlich an die einzelnen Pavillons der Krankenanstalt. Dort wurde diese von Hausarbeiterinnen bzw. Hausarbeitern entgegengenommen, für die weitere Verteilung vorbereitet und danach auf die Stationen verbracht. Die Befüllung der Garderoben mit Dienstbekleidung sowie die Einsortierung der Flachwäsche in die auf den Stationen befindlichen Wäschekästen übernahmen die jeweiligen Abteilungshelferinnen bzw. Abteilungshelfer. Eine Mitarbeitende der Serviceeinheit Wäsche und Reinigung hatte in der Krankenanstalt auf den Wäschebestand sowie den Verbrauch zu achten und die wöchentlich zu liefernde Wäschemenge laufend anzupassen.

### **3.4 Krankenanstalt Rudolfstiftung**

Die Krankenanstalt Rudolfstiftung wurde von demselben externen Dienstleistungsunternehmen wie das Sozialmedizinische Zentrum Ost mit Dienstbekleidung und Flachwäsche in Form von Mietwäsche versorgt. Grundlage der Leistungsbeziehung bildete eine zentral vom Krankenanstaltenverbund durchgeführte Ausschreibung aus dem Jahr 2002, wobei die nunmehrige Auftragnehmerin ebenfalls in den ursprünglich mit einem anderen Unternehmen geschlossenen Vertrag zu gleichbleibenden Bedingungen eingetreten war.

Die Belieferung mit namensbezogener Dienstbekleidung erfolgte mehrmals wöchentlich in einen Ladehof eines Nebengebäudes der Krankenanstalt. Bedienstete der Kranken-

anstalt hatten die mit Nummern versehenen Bekleidungsteile zu ordnen, aufzubewahren und an das Personal auszugeben.

Die Belieferung mit Flachwäsche fand in Containern an einer im Keller des Hauptgebäudes situierten Laderampe statt. Die weitere Manipulation oblag ebenfalls Bediensteten der Krankenanstalt, die die Flachwäsche im Wäschemagazin lagerten und für die Ausgabe an die Verbrauchsstellen vorbereiteten. Die Wäscheverteilung innerhalb der Krankenanstalt erfolgte mit sogenannten Wäschewagen, die täglich auf einen bedarfsgerechten Sollstand aufgefüllt und danach auf die Stationen verbracht wurden, wo sie auch als Wäschelager dienten.

### **3.5 Wilhelminenspital**

Ein Großteil der Dienstbekleidung für das Wilhelminenspital wurde von der Serviceeinheit Wäsche und Reinigung in Form von Mietwäsche, die mit einem Chip versehen war, bereitgestellt. Deren Ausgabe an die Bediensteten erfolgte unter Zuhilfenahme von Wäscheausgabeautomaten, die von Mitarbeitenden der genannten Serviceeinheit wochentags bestückt wurden. Einem Teil der Bediensteten der Anstalt stand aufgrund der großen räumlichen Ausdehnung des Krankenanstaltenareals und der fehlenden örtlichen Voraussetzungen für die Installation weiterer Wäscheausgabeautomaten noch namensbezogene Dienstbekleidung bzw. Bereichskleidung zur Verfügung. Diese Mietwäsche wurde vom selben externen Dienstleistungsunternehmen wie im Sozialmedizinischen Zentrum Ost und in der Krankenanstalt Rudolfstiftung aufbereitet und direkt an die Stationen geliefert, wo sie bis zur Entnahme in Wäschecontainern aufbewahrt wurde. Die Vertragsgrundlage mit der gegenständlichen Firma bildete dieselbe Ausschreibung wie im Sozialmedizinischen Zentrum Ost aus dem Jahr 2004 und bezog sich auch auf die nachfolgend dargestellte Flachwäsche.

Die Versorgung mit Flachwäsche erfolgte durch das vorgenannte Dienstleistungsunternehmen an allen Werktagen mittels Wäschecontainern, wobei die Lieferung dieser Mietwäsche unmittelbar auf die Stationen vorgenommen wurde. Abteilungshelferinnen bzw. Abteilungshelfer hatten die gelieferte Wäsche dort in zentralen Wäschelagern zu

verstauen. Die Festlegung der benötigten Liefermengen nahm eine Mitarbeitende der Lieferfirma in Absprache mit den Stationsleitungen vor.

### **3.6 Pflegewohnhäuser der Teilunternehmung Geriatriezentren und Pflegewohnhäuser der Stadt Wien mit sozialmedizinischer Betreuung**

Die Versorgung der Pflegewohnhäuser Leopoldstadt und Meidling mit Dienstbekleidung und Flachwäsche wurde von der Serviceeinheit Wäsche und Reinigung vorgenommen und erfolgte mehrmals wöchentlich.

Die Ausgabe der Dienstbekleidung erfolgte mittels Wäscheausgabeautomaten, die von Mitarbeitenden der Serviceeinheit Wäsche und Reinigung befüllt wurden. Von dieser Form der Bekleidungsabgabe waren die Mitarbeitenden der Küche ausgenommen, die mit namensbezogener Personalwäsche ausgestattet waren.

Auch die Verteilung der Flachwäsche innerhalb der Häuser wurde jeweils von Mitarbeitenden der Serviceeinheit Wäsche und Reinigung besorgt. Deren Aufgaben umfassten insbesondere die Belieferung der Stationen mit sauberer Flachwäsche sowie die Abholung der verschmutzten Wäsche. Die Lagerung der Flachwäsche erfolgte stationsweise in jeweils zentral auf den Stationen gelegenen versperrten Kästen (Wäschelager). Von den Mitarbeitenden der Serviceeinheit Wäsche und Reinigung wurde wöchentlich die grundsätzlich vordefinierte Bestellmenge mit dem tatsächlichen Verbrauch abgeglichen und gegebenenfalls korrigiert. Ein definierter Teil der für die Pflege benötigten Flachwäsche wurde vom Pflegepersonal oder von den Abteilungshelferinnen bzw. Abteilungshelfern in die in den Bewohnerinnen- bzw. Bewohnerzimmern befindlichen Pflegekästen gelegt.

## **4. Kosten der Wäscheversorgung**

### **4.1 Jährliche Gesamtkosten**

Zur Beurteilung der Kosten der Wäscheversorgung, die in den einzelnen in die Stichprobe einbezogenen Anstalten anfielen, ersuchte der Stadtrechnungshof Wien die Generaldirektion des Krankenanstaltenverbundes um Erstellung einer entsprechenden Auswertung. Diese sollte sämtliche mit der Wäscheversorgung im Zusammenhang ste-

henden Kosten der genannten Einrichtungen enthalten, wozu neben den Aufwendungen für Lohn- bzw. Mietwäsche auch jene für die Manipulation innerhalb der Einrichtungen einschließlich der diesbezüglichen Personalkosten sowie allfällige Wäsche(nach)beschaffungen zählten.

In der nachstehenden Tab. 1 sind die jährlichen Gesamtkosten der Jahre 2011 bis 2013, getrennt nach Einrichtungen dargestellt, wobei in den beiden Sozialmedizinischen Zentren auch die angeschlossenen Pflegeeinrichtungen Berücksichtigung fanden (Beträge in EUR):

Tabelle 1: Jährliche Kosten der Wäscheversorgung

Einrichtung	2011	2012	2013
Sozialmedizinisches Zentrum Baumgartner Höhe	2.628.387,52	2.684.258,41	2.254.669,90
Sozialmedizinisches Zentrum Ost	2.756.998,53	2.901.061,68	3.167.758,33
Krankenhaus Hietzing	2.242.760,90	2.689.464,84	2.505.519,12
Krankenanstalt Rudolfstiftung	2.617.156,56	2.698.402,62	2.834.149,09
Wilhelminenspital	3.582.025,55	3.644.227,73	3.743.419,66
Pflegewohnhaus Leopoldstadt	499.652,91	463.269,59	494.608,25
Pflegewohnhaus Meidling	314.603,03	444.609,80	423.354,25

Quelle: Auswertung des Krankenanstaltenverbundes, Darstellung Stadtrechnungshof Wien

Die diskontinuierliche Kostenentwicklung im Sozialmedizinischen Zentrum Baumgartner Höhe sowie im Krankenhaus Hietzing war zum einen auf Mengenänderungen und zum anderen insbesondere auf nicht periodenreine Buchungen zurückzuführen.

## 4.2 Wäschebezogene Kennzahlen

4.2.1 Der im Pkt. 4.1 genannten Auswertung des Krankenanstaltenverbundes konnten für den Betrachtungszeitraum auch Daten hinsichtlich der tatsächlich aufgestellten Betten sowie der geleisteten Belagstage entnommen werden. Zur näheren Beurteilung der Wäschekosten wurden daher vom Stadtrechnungshof Wien Kennzahlen anhand der vorliegenden Gesamtkosten je Einrichtung sowie der tatsächlich aufgestellten Betten ermittelt. Zur Reduzierung von Unschärfen, die sich z.B. aus unterschiedlichen Auslastungsgraden ergeben können, wurden auch die Belagstage den Gesamtkosten gegenübergestellt, woraus sich nachstehende Werte ergaben (Beträge in EUR):

Tabelle 2: Kosten der Wäscheversorgung pro tatsächlich aufgestelltes Bett und Belagstag

Einrichtung	2011		2012		2013	
	pro Bett	pro Belags- tag	pro Bett	pro Belags- tag	pro Bett	pro Belags- tag
Sozialmedizinisches Zentrum Baumgartner Höhe	2.225,56	7,66	2.314,02	8,07	2.036,74	7,21
Sozialmedizinisches Zentrum Ost	2.074,49	6,37	2.187,83	6,92	2.448,04	7,62
Krankenhaus Hietzing	2.177,44	7,30	2.639,32	8,91	2.493,05	8,53
Krankenanstalt Rudolfstiftung	4.063,91	13,37	4.222,85	13,78	4.281,19	14,15
Wilhelminenspital	3.636,57	11,68	3.695,97	11,83	3.788,89	12,10
Pflegewohnhaus Leopoldstadt	1.632,85	4,60	1.513,95	4,26	1.621,67	4,64
Pflegewohnhaus Meidling	1.941,99	5,60	1.736,76	4,80	1.653,73	4,60

Quelle: Auswertung des Krankenanstaltenverbundes, Berechnung und Darstellung Stadtrechnungshof Wien

Die ermittelten Kennzahlen zeigen ein ähnliches Kostengefüge für die beiden Sozialmedizinischen Zentren Ost sowie Baumgartner Höhe und das Krankenhaus Hietzing, während die Krankenanstalt Rudolfstiftung und das Wilhelminenspital deutlich höhere Kosten für die Wäscheversorgung aufwiesen. Die niedrigsten diesbezüglichen Kosten waren in den beiden Pflegewohnhäusern zu verzeichnen.

Die anfänglich höheren Kosten pro Bett und Belagstag im Pflegewohnhaus Meidling gegenüber dem Pflegewohnhaus Leopoldstadt waren auf die erst im Laufe des Jahres 2011 erfolgte Inbetriebnahme zurückzuführen. Am Ende des Betrachtungszeitraumes konnte eine Angleichung der Kosten der beiden Pflegewohnhäuser festgestellt werden.

Das in den Akutkrankenanstalten deutlich über dem der Pflegewohnhäuser liegende Kostenniveau stand nicht zuletzt im Zusammenhang mit der geringeren Auslastung der Betten bzw. der kürzeren Verweildauer der Patientinnen bzw. Patienten. Ebenso kam zum Tragen, dass in Pflegeeinrichtungen keine sterile OP-Wäsche benötigt wird. Obwohl sich diese Tatsache naturgemäß auch in den Sozialmedizinischen Zentren kostendämpfend auswirkte, war festzuhalten, dass auch bei alleiniger Betrachtung der Akutkrankenanstalten in diesen Einrichtungen das Kostenniveau deutlich unter jenem der Krankenanstalt Rudolfstiftung bzw. des Wilhelminenspitals lag.

4.2.2 Offensichtlich im Zusammenhang mit dem merklich über jenem der anderen Spitäler liegendem Preisniveau in den durch eine externe Dienstleisterin mit Mietwäsche versorgten Krankenanstalten Rudolfstiftung und Wilhelminenspital trat der Krankenanstaltenverbund im ersten Halbjahr 2014 in Verhandlungen mit der diese beiden Krankenanstalten mit Mietwäsche beliefernden Firma. Diese Gespräche hatten zum Ziel, das wegen des unterschiedlichen Logistikaufwandes bei der Belieferung (zentrale Liefer- und Abholstelle in der Krankenanstalt Rudolfstiftung bzw. Lieferung bis auf die Station u.a. im Wilhelminenspital) nicht nachvollziehbare Kostengefüge zu bereinigen. Als Ergebnis konnte zum einen die Herstellung einer Preisrelation bei den wesentlichsten Flachwäscheartikeln (wie z.B. Leintücher oder Deckenbezüge) erzielt werden, die dem Aufwand bei der Abholung bzw. Zustellung der Wäsche entsprach. Zum anderen wurden in Teilbereichen auch Preisreduktionen erreicht.

Insgesamt konnten durch die vom Krankenanstaltenverbund geführten Verhandlungen ab Mitte des Jahres 2014 die Kostenunterschiede bei der Wäscheversorgung gegenüber den Sozialmedizinischen Zentren Baumgartner Höhe und Ost sowie dem Krankenhaus Hietzing zwar reduziert, jedoch nicht zur Gänze beseitigt werden.

Angesichts des Umstandes, dass die Preisgestaltung in der Krankenanstalt Rudolfstiftung und im Wilhelminenspital auf z.T. mehr als zehn Jahre zurückliegende Ausschreibungen beruhte, empfahl der Stadtrechnungshof Wien eine Analyse der bestehenden Markt- und Preissituation in Bezug auf die Wäscheversorgung durchzuführen. Sollte danach die Möglichkeit zur Erzielung eines niedrigeren Preisniveaus erkennbar sein, erschiene es zweckmäßig, Neuausschreibungen dieser Leistungen ins Auge zu fassen, sofern der Krankenanstaltenverbund seine Entscheidung beibehält, die Versorgung mit Wäsche z.T. weiterhin auch durch Dritte sicherzustellen.

## **5. Dienstbekleidung**

Die Prüfung in den in die Einschau einbezogenen Einrichtungen zeigte, dass die im Pkt. 2.3 angeführte Zielsetzung entsprechend dem strategischen Konzept, überwiegend weiße, nicht personenbezogene Dienstbekleidung aus Mischgewebe zu verwenden, bis

zum Zeitpunkt der Einschau außer in der Krankenanstalt Rudolfstiftung zumindest teilweise erreicht worden war.

Die Ausgabe der Dienstbekleidung durch Wäscheausgabeautomaten erfolgte zur Gänze in den Pflegewohnhäusern und größtenteils im Wilhelminenspital. Während der Einsatz von Wäscheausgabeautomaten in den weitläufigen, im Pavillonsystem errichteten Anstalten Sozialmedizinisches Zentrum Baumgartner Höhe und Krankenhaus Hietzing unvorteilhaft erschien, wären nach Ansicht des Stadtrechnungshofes Wien sowohl im Sozialmedizinischen Zentrum Ost als auch in der Krankenanstalt Rudolfstiftung die Voraussetzungen für einen wirtschaftlichen Einsatz derartiger Automaten gegeben.

Aus wirtschaftlichen bzw. kostendämpfenden Erwägungen wurde daher empfohlen, entsprechend der Zielsetzungen des strategischen Konzeptes Wäscheausgabeautomaten in den beiden letztgenannten Einrichtungen ehebaldigst einzusetzen.

## **6. Flachwäsche**

### **6.1 Festlegung der stationsweisen Liefermengen**

In den meisten Einrichtungen waren von den Verbrauchsstellen die täglich bzw. mehrmals die Woche zu liefernden Wäschemengen vordefiniert. Mitarbeitende der Dienstleisterinnen kontrollierten regelmäßig die Wäschebestände und adaptierten gegebenenfalls die Liefermengen. In der Krankenanstalt Rudolfstiftung wurde die jeweils benötigte Liefermenge durch das Auffüllen der dort gebräuchlichen Wäschewagen auf einen zuvor festgelegten Höchststand sichergestellt. Diese Maßnahmen sollten einerseits die Versorgung mit einer ausreichenden Menge an Flachwäsche gewährleisten und andererseits die Hortung von Wäscheartikeln verhindern, da dies einen negativen Einfluss auf den kontinuierlichen Wäschekreislauf und in weiterer Folge auf die Wirtschaftlichkeit hätte.

Im Sozialmedizinischen Zentrum Baumgartner Höhe war ein elektronisches System mit eingewickelten Chips im Einsatz (s. Pkte. 3.1 und 6.2). Dabei wurden die zu liefernden Wäschemengen anhand der abgegebenen Schmutzwäsche ermittelt. Bei der Einschau fiel auf, dass die vom Logistikunternehmen an einen zentralen Kasten auf den Stationen

gelieferte Wäsche vom Personal umgehend nach der Belieferung in die in den Patientinnen- bzw. Patientenzimmern befindlichen Kästen verteilt wurde. Diese Vorgangsweise ließ keinen Überblick über den jeweils aktuellen Stand an Wäsche zu und führte bei einzelnen Wäschearten auch zu einem weit über dem Bedarf liegenden Bestand. Infolge der fehlenden Übersicht wurden von Stationen fallweise Wäschesonderlieferungen angefordert, welche in manchen Fällen zu zusätzlichen Kosten führten.

Zur Gewährleistung eines geordneten Wäschekreislaufes einschließlich eines Überblicks über den Wäschebestand und der Verhinderung einer Hortungsproblematik empfahl der Stadtrechnungshof Wien, Flachwäsche nach Möglichkeit zentral auf den Stationen aufzubewahren.

## **6.2 Einsatz eines Chipsystems**

Die Kennzeichnung von Dienstbekleidung mittels elektronischer Chips ist schon seit Jahren gebräuchlich, um entweder eine automatisationsunterstützte, personenbezogene Zuordnung von Kleidungsstücken oder deren Ausgabe durch Wäscheausgabeautomaten zu ermöglichen. Dadurch kann auch auf das Verbrauchs- und Abgabeverhalten geschlossen werden.

Durch die wesentlich höheren mechanischen Belastungen bei der Aufbereitung der Flachwäsche war der Einsatz eines Chipsystems bei dieser Wäscheart lange Zeit nicht möglich. Von allen eingesehenen Einrichtungen verfügte zum Zeitpunkt der Prüfung lediglich das Sozialmedizinische Zentrum Baumgartner Höhe über eine derartige Kennzeichnung.

Nach Angabe des mit der Wäschelogistik beauftragten Unternehmens bewährte sich dieses System. Von anderen Wäschedienstleisterinnen wurde hingegen ins Treffen geführt, dass ihrer Erfahrung nach die für das Funktionieren eines derartigen Systems erforderliche Genauigkeit der Erfassung nicht gegeben sei, wodurch der angestrebte Effekt infrage gestellt würde. Überdies wären auch der durch die Bechiping entstehende Kostenfaktor und dessen Relation zum Wert der damit gekennzeichneten Textilien zu berücksichtigen.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl, sowohl das im Sozialmedizinischen Zentrum Baumgartner Höhe eingesetzte System als auch sonstige diesbezügliche Entwicklungen im Hinblick auf Zuverlässigkeit und Kosten-Nutzen-Relation zu beobachten bzw. gegebenenfalls zu evaluieren. Im Fall eines ökonomisch befriedigenden Ergebnisses wäre ein unternehmensweiter Einsatz eines derartigen Systems in Betracht zu ziehen.

### **6.3 Straffung des Artikelsortiments**

Durch eine reduzierte Artikelvielfalt bei der Wäsche sind eine vereinfachte Lagerhaltung und Vorteile beim Einkauf zu erreichen. Aus diesem Grund war in einer Arbeitsgruppe der Teilunternehmung Geriatriezentren und Pflegewohnhäuser für die Pflegewohnhäuser eine Liste der verfüg- bzw. bestellbaren Flachwäscheartikel erstellt worden, die insgesamt 25 unterschiedliche Artikel enthielt. Dabei wurden Artikelgruppen für Bettwäsche, Patientinnen- bzw. Patientenwäsche und sonstige Textilien definiert.

Für die in den Wiener Städtischen Krankenhäusern zusammengefassten Anstalten hatten im Hinblick auf einzelne Artikel Gespräche stattgefunden, wodurch diese vereinheitlicht oder aus dem Sortiment genommen wurden. Eine für den Bereich der Wiener Städtischen Krankenhäuser verbindliche Sortenliste bestand jedoch nicht.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl der Generaldirektion des Krankenanstaltenverbundes, auch für die Wiener Städtischen Krankenhäuser einen Katalog über die verfüg- bzw. bestellbaren Flachwäscheartikel zu erarbeiten und verbindlich vorzugeben.

### **6.4 Gewichtskontrolle**

Die Einschau zeigte, dass im Sozialmedizinischen Zentrum Ost und in der Krankenanstalt Rudolfstiftung im Zusammenhang mit in den Jahren 2003 bis 2006 von einer früheren Auftragnehmerin dem Krankenanstaltenverbund in Rechnung gestellten Fehlbeständen an Wäsche sowohl die zur Reinigung abgegebene Schmutzwäsche als auch die angelieferte Reinwäsche nach wie vor noch einer Gewichtskontrolle unterzogen wurde (s. dazu den Bericht des früheren Kontrollamtes, Unternehmung "Wiener Kran-

kenanstaltenverbund", Prüfung der Gebarung von Mietwäsche in ausgewählten Krankenanstalten, KA II - KAV-2/07).

Seit der Übernahme der ursprünglichen Auftragnehmerin durch ein anderes Unternehmen waren keine diesbezüglichen Forderungen an den Krankenanstaltenverbund mehr herangetragen worden. Die laufend von den Bediensteten der beiden Einrichtungen vorgenommenen Gewichtskontrollen erforderten einen nicht unbeträchtlichen Zeitaufwand, dem zwischenzeitlich nur ein geringer Nutzen gegenüberstand.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl daher, Überlegungen anzustellen, inwieweit eine derartige Vorgehensweise aufgrund der geänderten Umstände nach wie vor als zweckmäßig zu beurteilen ist.

## **7. Zusammenfassung der Empfehlungen**

Empfehlung Nr.1:

Zur Sicherstellung einer einheitlichen Vorgehensweise bei der Dienstbekleidung im Krankenanstaltenverbund sollte die Herausgabe einer entsprechenden Dienstanweisung zur Umsetzung des strategischen Konzeptes erfolgen (s. Pkt. 2.3).

### Stellungnahme der Unternehmung Wiener Krankenanstaltenverbund:

Der Krankenanstaltenverbund wird dieser Empfehlung nachkommen und im Zuge der Änderung der Dienstbekleidungsordnung (Empfehlung Nr. 2) auch eine entsprechende Dienstanweisung zur Umsetzung des strategischen Konzeptes erstellen. Unabhängig davon wurde mit der Krankenanstalt Rudolfstiftung bereits die Setzung geeigneter Maßnahmen zur Umsetzung der strategischen Ausrichtung betreffend den Einsatz moderner Materialien vereinbart.

#### Empfehlung Nr. 2:

Bei den zuständigen Gremien wäre eine Änderung der Dienstbekleidungsordnung, welche die neuen Gegebenheiten bei der Wäscheversorgung im Krankenanstaltenverbund berücksichtigt, zu erwirken (s. Pkt. 2.3).

#### Stellungnahme der Unternehmung Wiener Krankenanstaltenverbund:

Der Krankenanstaltenverbund kommt dieser Empfehlung nach. Mit der zuständigen Magistratsabteilung 1 wird Kontakt aufgenommen mit dem Ziel, die derzeitige Regelung nach modernen Standards zu adaptieren.

#### Empfehlung Nr. 3:

Angesichts des Umstandes, dass die Preisgestaltung für die Krankenanstalt Rudolfstiftung und das Wilhelminenspital auf z.T. mehr als zehn Jahre zurückliegende Ausschreibungen beruhte, wäre eine Analyse der bestehenden Markt- und Preissituation durchzuführen. Sollte danach die Möglichkeit zur Erzielung eines niedrigeren Preisniveaus erkennbar sein, wären Neuausschreibungen dieser Leistungen ins Auge zu fassen, sofern der Krankenanstaltenverbund seine Entscheidung beibehält, die Versorgung mit Wäsche z.T. weiterhin auch durch Dritte sicherzustellen (s. Pkt. 4.2.2).

#### Stellungnahme der Unternehmung Wiener Krankenanstaltenverbund:

Der Krankenanstaltenverbund kommt dieser Empfehlung nach, durch Marktbeobachtung konnten auch schon Preisreduktionen erreicht werden.

#### Empfehlung Nr. 4

Aus wirtschaftlichen bzw. kostendämpfenden Erwägungen sollten im Sinn der strategischen Zielsetzungen des Krankenanstaltenverbundes zur Dienstbekleidung im Sozialmedizinischen Zentrum Ost und in der Krankenanstalt Rudolfstiftung ehebaldigst Wäscheausgabeautomaten zum Einsatz kommen (s. Pkt. 5).

Stellungnahme der Unternehmung Wiener Krankenanstaltenverbund:

Dieser Empfehlung wird vom Krankenanstaltenverbund bereits nachgekommen. Im Sozialmedizinischen Zentrum Ost ist vorgesehen, bis Ende des Jahres 2017 drei Automaten in Betrieb zu nehmen. Derzeit finden die dazu erforderlichen Vorplanungen statt. In der Krankenanstalt Rudolfstiftung ist vorgesehen, einen Automaten bis zum ersten Quartal des Jahres 2016 zu installieren.

Empfehlung Nr. 5:

Zur Gewährleistung eines geordneten Wäschekreislaufes einschließlich eines Überblicks über den Wäschebestand und der Verhinderung einer Hortungsproblematik wäre Flachwäsche nach Möglichkeit zentral auf den Stationen aufzubewahren (s. Pkt. 6.1).

Stellungnahme der Unternehmung Wiener Krankenanstaltenverbund:

Der Krankenanstaltenverbund wird diese Empfehlung aufgreifen und unter Berücksichtigung der organisatorischen und personellen Rahmenbedingungen vor Ort die Realisierbarkeit einer schrittweisen Umsetzung prüfen.

Empfehlung Nr. 6:

Das im Sozialmedizinischen Zentrum Baumgartner Höhe eingesetzte System der bechipten Flachwäsche als auch sonstige diesbezügliche Entwicklungen sollten im Hinblick auf dessen Zuverlässigkeit und Kosten-Nutzen-Relation beobachtet bzw. gegebenenfalls evaluiert werden. Im Fall eines ökonomisch befriedigenden Ergebnisses wäre ein unternehmensweiter Einsatz eines derartigen Systems in Betracht zu ziehen (s. Pkt. 6.2).

Stellungnahme der Unternehmung Wiener Krankenanstaltenverbund:

Dieser Empfehlung wird vom Krankenanstaltenverbund nachgekommen, der derzeitige Informationsstand hat noch keine Vorteile für die Endverbraucherin bzw. den Endverbraucher erkennen lassen.

Empfehlung Nr. 7:

So wie für die Pflegewohnhäuser wäre auch für die in den Wiener Städtischen Krankenhäusern zusammengefassten Krankenanstalten ein Katalog über die verfügbaren bzw. bestellbaren Flachwäscheartikel zu erarbeiten und verbindlich vorzugeben (s. Pkt. 6.3).

Stellungnahme der Unternehmung Wiener Krankenanstaltenverbund:

Diese Empfehlung wird vom Krankenanstaltenverbund aufgegriffen und eine Umsetzung im Weg der Installierung einer Arbeitsgruppe unter Einbindung des Pflegedienstes derzeit geprüft.

Empfehlung Nr. 8:

Die im Sozialmedizinischen Zentrum Ost und in der Krankenanstalt Rudolfstiftung praktizierte aufwendige Gewichtskontrolle der abgeholten Schmutz- und gelieferten Reinwäsche sollte hinsichtlich ihrer Zweckmäßigkeit hinterfragt werden (s. Pkt. 6.4).

Stellungnahme der Unternehmung Wiener Krankenanstaltenverbund:

Dieser Empfehlung wird vom Krankenanstaltenverbund bereits nachgekommen. Seitens des Sozialmedizinischen Zentrums Ost wurden die laufenden Gewichtskontrollen eingestellt, wobei diese im Bedarfsfall wieder aufgenommen werden. Auch in der Krankenanstalt Rudolfstiftung werden die Gewichtskontrollen der Schmutzwäsche eingestellt.

Der Stadtrechnungshofdirektor:

Dr. Peter Pollak, MBA

Wien, im August 2015