



S t R H
Wien

STADTRECHNUNGSHOF WIEN

Landesgerichtsstraße 10
A-1082 Wien

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

E-Mail: post@stadtrechnungshof.wien.at

www.stadtrechnungshof.wien.at

StRH II - 36/17

Unternehmung Wiener Krankenanstaltenverbund,

Prüfung der Reinigungsleistungen in

Geriatrizentren und Pflegewohnhäusern

KURZFASSUNG

Der Stadtrechnungshof Wien prüfte die Organisation von Reinigungsleistungen in der Teilunternehmung Geriatriezentren und Pflegewohnhäuser der Stadt Wien mit sozialmedizinischer Betreuung der Unternehmung Wiener Krankenanstaltenverbund. Als Organisationsformen für die Gebäudereinigung waren in den jeweiligen Pflegeeinrichtungen sowohl der ausschließliche Einsatz von Eigenpersonal oder von Fremdpersonal als auch ein Mischsystem aus Eigen- und Fremdpersonal etabliert.

Empfehlungen betrafen unter anderem verbindliche Vorgaben für wesentliche Bereiche der Reinigungsthematik wie zum Beispiel einheitliche Personalbedarfsberechnungen und Qualitätssicherungsmaßnahmen. Ebenso sollten in sämtlichen Pflegeeinrichtungen Neubewertungen der Flächen, der Reinigungskategorien sowie der Frequenzen vorgenommen werden.

Hinsichtlich eines effizienten und wirtschaftlichen Einsatzes von Eigenpersonal empfahl der Stadtrechnungshof Wien, die Diensterteilungen zu evaluieren und auf die Thematik der krankheitsbedingten Absenzen verstärktes Augenmerk zu legen. Weiters regte er an, nach Abschluss von effizienzsteigernden Maßnahmen für das Eigenpersonal zu prüfen, ob in den einzelnen Pflegeeinrichtungen der Fremd- oder der Eigenreinigung der Vorzug zu geben wäre.

Der Stadtrechnungshof Wien unterzog die Reinigungsleistungen in Geriatriezentren und Pflegewohnhäusern 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.

INHALTSVERZEICHNIS

1. Prüfungsgrundlagen des Stadtrechnungshofes Wien.....	7
1.1 Prüfungsgegenstand.....	7
1.2 Prüfungszeitraum	7
1.3 Prüfungshandlungen.....	7
1.4 Prüfungsbefugnis.....	8
1.5 Vorberichte	8
2. Allgemeines	8
2.1 Zuständigkeiten für Reinigung	8
2.2 Vorgaben zur Reinigung	10
3. Einrichtungen und Organisation der Reinigung im Überblick.....	12
4. Reinigungskräfte der Teilunternehmung Geriatriezentren und Pflegewohnhäuser der Stadt Wien mit sozialmedizinischer Betreuung	13
4.1 Anzahl und Personalaufwendungen	13
4.2 Bemessung des Personalbedarfes	15
5. Fremdreinigung	16
5.1 Aufwendungen für Fremdreinigung.....	16
5.2 Vertragliche Grundlagen.....	18
6. Einschau in ausgewählte Pflegewohnhäuser	21
6.1 Pflegewohnhaus Baumgarten mit sozialmedizinischer Betreuung	21
6.2 Pflegewohnhaus Donaustadt mit sozialmedizinischer Betreuung.....	23
6.3 Pflegewohnhaus Innerfavoriten mit sozialmedizinischer Betreuung	25

6.4 Pflegewohnhaus Rudolfsheim-Fünfhaus mit sozialmedizinischer Betreuung	27
6.5 Pflegewohnhaus Simmering mit sozialmedizinischer Betreuung	29
6.6 Feststellungen	31
7. Aspekte zur Eigenreinigung oder Fremdreinigung	34
7.1 Vor- und Nachteile	34
7.2 Wirtschaftliche Überlegungen	34
8. Zusammenfassung der Empfehlungen	36

TABELLENVERZEICHNIS

Tabelle 1: Einrichtungen und Organisation der Reinigung im Überblick	12
Tabelle 2: Vollzeitäquivalente Reinigungskräfte und Personalaufwendungen	14
Tabelle 3: Reinigungsaufwendungen	17

ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

Abs.	Absatz
Allgemeines Krankenhaus	Allgemeines Krankenhaus der Stadt Wien - Medizinischer Universitätscampus
bzgl.	bezüglich
bzw.	beziehungsweise
eLearning	electronic learning
etc.	et cetera
EUR	Euro
GED	Generaldirektion
Geriatrizentrum Favoriten	Sozialmedizinisches Zentrum Süd, Geriatrizentrum Favoriten

Geriatrizentrum Floridsdorf	Sozialmedizinisches Zentrum Floridsdorf - Geriatrizentrum
Geriatrizentrum St. Andrä	Geriatrizentrum St. Andrä an der Traisen
Geriatrizentrum Ybbs	Therapiezentrum Ybbs - Geriatrizentrum
GmbH	Gesellschaft mit beschränkter Haftung
inkl.	inklusive
KAV	Unternehmung Wiener Krankenanstaltenverbund
Krankenanstaltenverbund.....	Unternehmung Wiener Krankenanstaltenverbund
m ²	Quadratmeter
Nr.....	Nummer
Pflegewohnhaus Baumgarten.....	Pflegewohnhaus Baumgarten mit sozialmedizinischer Betreuung
Pflegewohnhaus Donaustadt.....	Pflegewohnhaus Donaustadt mit sozialmedizinischer Betreuung
Pflegewohnhaus Innerfavoriten	Pflegewohnhaus Innerfavoriten mit sozialmedizinischer Betreuung
Pflegewohnhaus Leopoldstadt.....	Pflegewohnhaus Leopoldstadt mit sozialmedizinischer Betreuung
Pflegewohnhaus Liesing	Pflegewohnhaus Liesing mit sozialmedizinischer Betreuung
Pflegewohnhaus Meidling	Pflegewohnhaus Meidling mit sozialmedizinischer Betreuung
Pflegewohnhaus Rudolfsheim-Fünfhaus.....	Pflegewohnhaus Rudolfsheim-Fünfhaus mit sozialmedizinischer Betreuung
Pflegewohnhaus Simmering	Pflegewohnhaus Simmering mit sozialmedizinischer Betreuung
Pflegezentrum Baumgartner Höhe	Sozialmedizinisches Zentrum Baumgartner Höhe - Pflegezentrum
Pkt.	Punkt
rd.	rund

s.....	siehe
Sozialtherapeutisches Zentrum	
Ybbs	Therapiezentrum Ybbs - Sozialtherapeutisches Zentrum
StRH.....	Stadtrechnungshof
Teilunternehmung Geriatriezentren und Pflegewohnhäuser	Teilunternehmung Geriatriezentren und Pflegewohnhäuser der Stadt Wien mit sozialmedizinischer Betreuung
Therapiezentrum Ybbs	Therapiezentrum Ybbs an der Donau
u.a.	unter anderem
VZÄ.....	Vollzeitäquivalent
z.B.	zum Beispiel
z.T.	zum Teil

GLOSSAR

Grundreinigung

Eine Grundreinigung wird in größeren Zeitabständen (z.B. jährlich oder halbjährlich) durchgeführt. Dabei werden haftende Verschmutzungen und/oder abgenutzte Pflegefilme oder andere Rückstände, die das Aussehen der Oberflächen beeinträchtigen, entfernt.

Unterhaltsreinigung

Als Unterhaltsreinigung (laufende bzw. tägliche Reinigung) werden sich wiederholende Reinigungsarbeiten nach festgelegten Zeitabständen bezeichnet.

PRÜFUNGSERGEBNIS

1. Prüfungsgrundlagen des Stadtrechnungshofes Wien

1.1 Prüfungsgegenstand

Der Stadtrechnungshof Wien unterzog die Organisation von Reinigungsleistungen in den Geriatriezentren und Pflegewohnhäusern des Krankenanstaltenverbundes einer Prüfung.

Diese umfasste die Unterhalts-, Fenster- und Grundreinigung, wobei Spezialreinigungen (wie z.B. Geschirrrreinigungen oder Winterdienst) nicht in die Betrachtung miteinbezogen wurden. Ebenso war die Abwicklung einzelner Vergabeverfahren in Bezug auf die Inanspruchnahme von Dienstleistungsunternehmen nicht Gegenstand der Prüfung.

Die Entscheidung zur Durchführung der gegenständlichen Prüfung wurde in Anwendung der risikoorientierten Prüfungsthemenauswahl des Stadtrechnungshofes Wien getroffen.

Die Prüfung führte die Abteilung Gesundheit und Soziales des Stadtrechnungshofes Wien durch.

1.2 Prüfungszeitraum

Die Einschau fand vom Dezember 2017 bis März 2018 statt. Der Betrachtungszeitraum umfasste die Jahre 2015 bis 2017, wobei gegebenenfalls auch auf Vorjahre zurückgegriffen wurde, sofern sie Auswirkungen auf Entwicklungen hatten.

Das Eröffnungsgespräch mit der geprüften Stelle fand in der ersten Dezemberwoche des Jahres 2017 statt. Die Schlussbesprechung wurde am 22. Juni 2018 durchgeführt.

1.3 Prüfungshandlungen

Die Prüfungshandlungen umfassten Dokumentenanalysen, Literatur- und Internetrecherchen, Berechnungen, Belegprüfungen und Interviews in der Generaldirektion des

Krankenanstellenverbundes sowie in der Teilunternehmung Geriatriezentren und Pflegewohnhäuser. Während des gesamten Prüfungszeitraumes fanden mehrfach Prüfungshandlungen auch unmittelbar in den für die Einschau ausgewählten Pflegewohnhäusern statt.

Bei der Durchführung der Prüfung ergaben sich keine Prüfungshindernisse.

1.4 Prüfungsbefugnis

Die Prüfungsbefugnis für diese Gebarungsprüfung ist in § 73b Abs. 1 der Wiener Stadtverfassung festgeschrieben.

1.5 Vorberichte

Der Stadtrechnungshof Wien behandelte das gegenständliche Thema bereits in seinem Bericht "StRH II - KAV-4/15, Unternehmung Wiener Krankenanstellenverbund, Prüfung der Aufwendungen für Fremdreinigung in ausgewählten Einrichtungen".

Darüber hinaus lagen dem Stadtrechnungshof Wien zum gegenständlichen Prüfungsthema für die vergangenen zehn Jahre keine relevanten Prüfungsberichte vor.

2. Allgemeines

2.1 Zuständigkeiten für Reinigung

Die Zuständigkeiten für die Gebäudereinigung in den Geriatriezentren und Pflegewohnhäusern des Krankenanstellenverbundes lagen im Betrachtungszeitraum in der Generaldirektion, in der Direktion der Teilunternehmung Geriatriezentren und Pflegewohnhäuser sowie in den einzelnen Einrichtungen.

2.1.1 In der Generaldirektion waren sämtliche unternehmensstrategische Entscheidungen hinsichtlich der Reinigungsthematik zu treffen, wozu z.B. die Festlegung der Dienstpostenanzahl für die Reinigungskräfte oder die Mitwirkung bei der Erstellung von Personalbedarfsberechnungen für die einzelnen Einrichtungen gehörte.

Darüber hinaus oblag dem Vorstandsbereich Shared Service Center Betrieb die Durchführung von Vergabeverfahren für die Beauftragung von Dienstleistungsfirmen mit Reinigungsleistungen. Mitte des Jahres 2015 wurde in diesem Vorstandsbereich darüber hinaus die Abteilung Reinigung geschaffen, welche die Planung, Steuerung und Definition von Leistungsvorgaben sowie das Vertragscontrolling der Reinigungsleistungen für die Wiener Städtischen Krankenanstalten sowie für die Teilunternehmung Geriatriezentren und Pflegewohnhäuser durchführen sollte.

2.1.2 Die Direktion der Teilunternehmung Geriatriezentren und Pflegewohnhäuser hatte unter Berücksichtigung der von der Generaldirektion vorgegebenen Rahmenbedingungen die Organisation der Reinigungsleistungen festzulegen. Dazu gehörte u.a. die bedarfsgerechte Mittelzuteilung für die Erbringung der Reinigungsleistungen sowie die Planung und Koordination eines optimalen Ressourceneinsatzes. Der in der Direktion angesiedelte Bereich Organisation und Verwaltung war diesbezüglich für Leistungsevaluierungen, Kostenvergleichsrechnungen zwischen Eigen- und Fremdreinigung und das Vertragscontrolling der Dienstleistungsfirmen zuständig. Des Weiteren war auch die Stabsstelle Wirtschaftlich Rechtliche Beratung in spezielle Belange des Vertragsmanagements bei zugekauften Reinigungsleistungen eingebunden.

Zum Zeitpunkt der Prüfung war die Direktion der Teilunternehmung Geriatriezentren und Pflegewohnhäuser für acht Pflegewohnhäuser, zwei Geriatriezentren, ein Pflegezentrum und ein Sozialtherapeutisches Zentrum zuständig. Den einzelnen Einrichtungen stand jeweils eine Leitende Direktorin bzw. ein Leitender Direktor vor.

2.1.3 In den einzelnen Geriatriezentren und Pflegewohnhäusern hatten die jeweiligen Leitenden Direktorinnen bzw. Leitenden Direktoren die organisatorische Verantwortung für die Reinigung wahrzunehmen. Diese waren entweder selbst die Betriebswirtschaftlichen Leiterinnen bzw. Betriebswirtschaftlichen Leiter oder delegierten diesen die diesbezüglichen Aufgaben. Dazu zählten u.a. die Personaleinsatzplanung und Qualitätskontrolle der Reinigungsleistungen sowie die Kontrolle über die Einhaltung der Vertragsinhalte der Dienstleistungsfirmen.

2.1.4 Für sämtliche administrative Angelegenheiten in den Geriatriezentren und Pflege-wohnhäusern, die im Zusammenhang mit der Reinigung anfielen, war entweder das in der Teilunternehmung Geriatriezentren und Pflegewohnhäuser angesiedelte Service-Center Verwaltung oder eine Krankenanstalt, an welche die Pflegeeinrichtung ange-schlossen war, zuständig.

2.1.5 Im Rahmen der Einschau wurde dem Stadtrechnungshof Wien mitgeteilt, dass die in der Generaldirektion angesiedelte Abteilung Reinigung die ihr zugeordneten Aufgaben für die Geriatriezentren und Pflegewohnhäuser nicht ausübte. Es sei nämlich nach Schaffung dieser Stelle im Jahr 2015 im Konsens mit der Direktion der Teilunter-nehmung Geriatriezentren und Pflegewohnhäuser entschieden worden, diese Agenden weiterhin im Bereich Organisation und Verwaltung der Teilunternehmung Geriatriezen-tren und Pflegewohnhäuser zu belassen.

Der Stadtrechnungshof Wien hielt zur Verteilung der Zuständigkeiten zwischen der Ab-teilung Reinigung im Vorstandsbereich Shared Service Center Betrieb und der Teilun-ternehmung Geriatriezentren und Pflegewohnhäuser fest, dass diese nicht der Ge-schäftseinteilung des Krankenanstaltenverbundes entsprach. Der Stadtrechnungshof Wien empfahl dem Krankenanstaltenverbund, die vorgefundene Kompetenzverteilung zu evaluieren und daraus die entsprechenden Maßnahmen abzuleiten.

2.2 Vorgaben zur Reinigung

2.2.1 Die Durchführung der Vergabe von Reinigungsarbeiten war in Erlässen aus den 1980er- und 1990er-Jahren geregelt, in denen Richtlinien zur Flächenreinigung in Kran-kenhäusern und Pflegeheimen der Stadt Wien verankert waren. Aufgrund dieser Fest-legungen wurden u.a. Vorgaben für die Erstellung einer Personalbedarfsberechnung für die tägliche Unterhaltsreinigung auf Basis definierter Raumkategorien, Reinigungsfre-quenzen und Richtwerte je Quadratmeter abgeleitet. Im ersten Halbjahr 2017 wurden diese Erlässe außer Kraft gesetzt, da sie größtenteils nicht mehr zeitgemäß waren.

2.2.2 Im Jahr 2015 wurde der Erlass "*GED-245/2015/MMS, Umsetzung des Spitals-standards 2014/08 für Reinigungsfrequenzen*" für alle Dienststellen der Wiener Städti-

schen Krankenanstalten des Krankenanstaltenverbundes und das Allgemeine Krankenhaus als verbindlich erklärt. Dieser hatte eine Aktualisierung der bestehenden Reinigungsfrequenzen der Unterhaltsreinigung zum Ziel. Der Erlass definierte 56 Raumkategorien (z.B. Verkehrsfläche Besucherinnen bzw. Besucher/Patientinnen bzw. Patienten) sowie die jeweils dazugehörige Reinigungsfrequenz (z.B. einmal täglich), die eine Grundlage für künftige Ausschreibungen im Bereich der Gebäudereinigung bilden sollten. Diese Dienstanweisung bezog sich ausschließlich auf die Reinigung der Fußbodenflächen und Oberflächen und stellte daher keinen vollständigen Ersatz für die im Pkt. 2.2.1 außer Kraft gesetzten Erlässe dar. Die Gültigkeit dieses Spitalstandards war von der Direktion der Teilunternehmung Geriatriezentren und Pflegewohnhäuser auch für die Pflegeeinrichtungen als verbindlich erklärt worden.

Anzumerken war, dass nach Ende der Einschau im Mai 2018 mit dem Erlass *"Durchführung von Reinigungsdienstleistungen im Wiener Krankenanstaltenverbund"* die gegenständliche Dienstanweisung außer Kraft gesetzt wurde. Neben den schon bisher definierten Raum- und Frequenzstandards enthielt der angeführte Erlass Begriffsdefinitionen, umfasste sowohl die Eigen- als auch die Fremdreinigungsbereiche und galt sowohl für die Wiener Städtischen Krankenanstalten als auch für die Geriatriezentren und Pflegewohnhäuser des Krankenanstaltenverbundes.

2.2.3 Zur Organisation der Reinigung war auf eine Unterlage der Generaldirektion aus dem Jahr 2009 zu verweisen, in der auf eine Entscheidung des damaligen Generaldirektors Bezug genommen wurde. Demnach sollten die wohnbereichsnahen Flächen in den neu errichteten Einrichtungen mit Eigenpersonal gereinigt werden. Sofern die von der Schließung von Pflegeeinrichtungen betroffenen Reinigungskräfte nicht an einer Weiterbeschäftigung in einer Einrichtung der Wiener Städtischen Krankenanstalten interessiert wären, sollten sie in den neu errichteten Pflegewohnhäusern beschäftigt werden.

2.2.4 In einem Arbeitskreis der Magistratsabteilung 15 wurden von Expertinnen bzw. Experten aus unterschiedlichen Berufsgruppen für Gesundheitseinrichtungen allgemeine Vorgaben für einen Hygieneplan erstellt. Auf dieser Grundlage waren von den ein-

zelen Einrichtungen jeweils individuelle Hygienepläne zu definieren. Die Erstellung oblag den Hygienefachkräften, die in den jeweiligen Pflegewohnhäusern bzw. Geriatriezentren gemeinsam mit den Mitarbeitenden den Reinigungs- bzw. Desinfektionsplan zu erarbeiten hatten.

3. Einrichtungen und Organisation der Reinigung im Überblick

Seit der Schaffung der Teilunternehmung Geriatriezentren und Pflegewohnhäuser war eine ihrer wesentlichen Aufgaben die Umsetzung des im Jahr 2007 gestarteten Wiener Geriatriekonzeptes. Dieses umfasste die Absiedelung und Schließung alter, nicht mehr den modernen Standards entsprechender Einrichtungen und die Errichtung von acht neuen Pflegewohnhäusern. Mit der Eröffnung des letzten Neubaus im Jahr 2015 galt das Geriatriekonzept als abgeschlossen.

Nachfolgende Tabelle gibt einen Überblick der Reinigungsorganisation in den einzelnen Pflegewohnhäusern und Geriatriezentren mit dem Jahr der Inbetriebnahme der jeweiligen Einrichtungen und deren Bettenkapazität zum 31. Dezember 2017. Ebenso ist aus der Tabelle ersichtlich, ob die administrativen Tätigkeiten im Service Center Verwaltung der Teilunternehmung Geriatriezentren und Pflegewohnhäuser oder in Verwaltungseinheiten einer angeschlossenen Krankenanstalt erfolgten.

Tabelle 1: Einrichtungen und Organisation der Reinigung im Überblick

Bezeichnung der Einrichtung	Jahr der Inbetriebnahme	Systemisierte Betten per 31.12.2017	Reinigung wohnbereichs-nah durch	Reinigung wohnbereichs-fern durch	Verwaltung durch
Geriatriezentrum Favoriten	2003	96	Fremdpersonal		Sozialmedizinisches Zentrum Süd
Geriatriezentrum Floridsdorf	2001	120	Eigenpersonal		Sozialmedizinisches Zentrum Floridsdorf
Pflegewohnhaus Baumgarten	2014	314	Eigenpersonal	Fremdpersonal	Service Center Verwaltung
Pflegewohnhaus Donaustadt	2015	382	Eigenpersonal	Fremdpersonal	Sozialmedizinisches Zentrum Ost
Pflegewohnhaus Innerfavoriten	2014	266	Eigenpersonal	Fremdpersonal	Service Center Verwaltung
Pflegewohnhaus Leopoldstadt	2010	306	Eigenpersonal	Fremdpersonal	Service Center Verwaltung
Pflegewohnhaus Liesing	2013	322	Eigenpersonal	Fremdpersonal	Service Center Verwaltung
Pflegewohnhaus Meidling	2011	256	Eigenpersonal	Fremdpersonal	Service Center Verwaltung

Bezeichnung der Einrichtung	Jahr der Inbetriebnahme	Systemisierte Betten per 31.12.2017	Reinigung wohnbereichsnah durch	Reinigung wohnbereichsfern durch	Verwaltung durch
Pflegewohnhaus Rudolfsheim-Fünfhaus	2015	324	Eigenpersonal		Service Center Verwaltung
Pflegewohnhaus Simmering	2012	348	Eigenpersonal	Fremdpersonal	Service Center Verwaltung
Pflegezentrum Baumgartner Höhe *)	**)	100	Eigenpersonal		Sozialmedizinisches Zentrum Baumgartner Höhe
Sozialtherapeutisches Zentrum Ybbs (bis 2015 Geriatriezentrum Ybbs)	**)	228	Eigenpersonal	Fremdpersonal	Therapiezentrum Ybbs
*) Sukzessive Absiedelung 2017 und Schließung 2018					
**) Inbetriebnahme nach Fertigstellung der historischen Gebäude im 19. bzw. 20. Jahrhundert					

Quelle: Teilunternehmung Geriatriezentren und Pflegewohnhäuser, Darstellung Stadtrechnungshof Wien

Zum Zeitpunkt der Einschau wurden drei Einrichtungen zur Gänze mit Eigenpersonal und eine Einrichtung ausschließlich mit Fremdpersonal gereinigt. In acht Einrichtungen wurde die Reinigung mit einem sogenannten Mischsystem, das sich aus Eigen- und Fremdpersonal zusammensetzte, durchgeführt. Eigenpersonal wurde dabei vorzugsweise in den Wohnbereichen (Stationen) eingesetzt, wozu u.a. die Zimmer der Bewohnerinnen bzw. Bewohner, die Stützpunkte des Pflegepersonals sowie die Aufenthaltsbereiche zählten. Das Fremdpersonal kam überwiegend bei den wohnbereichsfernen Flächen (wie z.B. Verbindungsgänge, Büros, Besprechungsräume, Lager oder Abstellräume) zum Einsatz. In vier Pflegewohnhäusern reinigte das Fremdpersonal auch einige spezielle Stationen (z.B. Demenzstationen).

4. Reinigungskräfte der Teilunternehmung Geriatriezentren und Pflegewohnhäuser der Stadt Wien mit sozialmedizinischer Betreuung

4.1 Anzahl und Personalaufwendungen

Im Allgemeinen setzten sich die Aufwendungen für eine Eigenreinigung aus den Personalaufwendungen für die Reinigungskräfte, das Aufsichts- und Kontrollpersonal (Hausaufsicht, Vorarbeiterinnen bzw. Vorarbeiter) sowie aus den erforderlichen Reinigungs- und Betriebsmitteln zusammen. Da die Personalaufwendungen für die Reinigungskräfte dabei den größten Anteil an den Aufwendungen darstellten, fokussierte sich der Stadtrechnungshof Wien bei seiner Einschau auf diese Berufsgruppe.

Nachstehende Tabelle zeigt die Anzahl an VZÄ für Reinigungskräfte sowie die damit verbundenen Aufwendungen. Nicht berücksichtigt wurden Abteilungshilfen, die - in geringem Umfang - auch wohnbereichsnahe Reinigungsarbeiten (z.B. nach der Speisenausgabe) durchführten. Ebenso wurden Berufsgruppen wie etwa Anstaltsgehilfen, die fallweise oder für bestimmte Reinigungsarbeiten herangezogen wurden, in der Tabelle nicht erfasst (Beträge gerundet).

Tabelle 2: Vollzeitäquivalente Reinigungskräfte und Personalaufwendungen

Bezeichnung der Einrichtung	VZÄ 2015	VZÄ 2017	Abweichung VZÄ 2015 - 2017	Personalaufwendungen 2015 in EUR	Personalaufwendungen 2017 in EUR	Abweichung Personalaufwendungen in EUR
Geriatrizentrum Floridsdorf	13,67	14,83	1,16	449.000,00	490.000,00	41.000,00
Pflegewohnhaus Baumgarten	29,27	27,92	-1,35	948.000,00	941.000,00	-7.000,00
Pflegewohnhaus Donaustadt	44,25	44,65	0,40	1.502.000,00	1.598.000,00	96.000,00
Pflegewohnhaus Innerfavoriten	19,84	18,08	-1,76	542.000,00	562.000,00	20.000,00
Pflegewohnhaus Leopoldstadt	18,67	19,75	1,08	532.000,00	591.000,00	59.000,00
Pflegewohnhaus Liesing	22,51	22,67	0,16	714.000,00	761.000,00	47.000,00
Pflegewohnhaus Meidling	14,92	15,08	0,16	493.000,00	532.000,00	39.000,00
Pflegewohnhaus Rudolfsheim-Fünfhaus	8,85	35,90	27,05	319.000,00	1.191.000,00	872.000,00
Pflegewohnhaus Simmering	22,00	23,83	1,83	729.000,00	805.000,00	76.000,00
Pflegezentrum Baumgartner Höhe	13,00	11,50	-1,50	442.000,00	408.000,00	-34.000,00
Sozialtherapeutisches Zentrum Ybbs	8,67	8,50	-0,17	332.000,00	311.000,00	-21.000,00
Summe Einrichtungen	215,65	242,71	27,06	7.002.000,00	8.190.000,00	1.188.000,00

Quelle: Teilunternehmung Geriatrizentren und Pflegewohnhäuser, Darstellung Stadtrechnungshof Wien

Die VZÄ für eigene Reinigungskräfte unterlagen im Betrachtungszeitraum in den einzelnen Einrichtungen nur geringfügigen Veränderungen. Eine Ausnahme bildete das im Jahr 2015 unterjährig besiedelte Pflegewohnhaus Rudolfsheim-Fünfhaus.

Die Personalaufwendungen für die Reinigungskräfte entwickelten sich weitgehend analog zur Anzahl der VZÄ. Ein Rückgang der VZÄ wirkte sich wegen der jährlichen Gehaltsanpassungen sowie der Vorrückungen nicht im gleichen Ausmaß aus. Im Durchschnitt stiegen die Personalaufwendungen für eine vollzeitbeschäftigte Reinigungskraft von rd. 32.500,-- EUR im Jahr 2015 auf rd. 33.700,-- EUR im Jahr 2017 an.

4.2 Bemessung des Personalbedarfes

Um einen Einblick zur Vorgehensweise für die Bemessung der Anzahl der Reinigungskräfte zu vermitteln, legte der Krankenanstaltenverbund dem Stadtrechnungshof Wien die Berechnungsmodelle für zwei Einrichtungen vor.

Für das erste im Jahr 2010 eröffnete Pflegewohnhaus hatte die Generaldirektion ein Arbeitszeitmodell mit den Diensterteilungen der verschiedenen Berufsgruppen erarbeitet. Dieses war lediglich als Empfehlung zu betrachten, von der in der tatsächlichen Umsetzung abgewichen werden konnte. Unter Zugrundelegung der für das gesamte Pflegewohnhaus festgesetzten Anzahl an Dienstposten sowie anhand der festgelegten Diensterteilungen wurde die Personalbemessung der Reinigungskräfte für die Reinigung der wohnbereichsnahen Flächen abgeleitet.

Zur Thematik der Personalbemessung von Reinigungskräften führte die Direktion der Teilunternehmung Geriatriezentren und Pflegewohnhäuser aus, dass die Personalzuteilungen an die neu errichteten Pflegewohnhäuser insbesondere durch die Übernahme von Reinigungskräften aus zwischenzeitlichen geschlossenen Einrichtungen wie etwa dem Geriatriezentrum Am Wienerwald gekennzeichnet waren.

Im Jahr 2016 erstellte die Betriebswirtschaftliche Leitung eines Pflegewohnhauses erstmals eine Personalbedarfsberechnung für Reinigungskräfte. Der Berechnung lagen die Frequenzen des Erlasses *"Umsetzung des Spitalsstandards 2014/08 für Reinigungsfrequenzen"*, die Reinigungsflächen je Kategorie sowie bestimmte Quadratmeterleistungen pro Stunde zugrunde. Im Ergebnis wies die Berechnung im Vergleich zum tatsächlich eingesetzten Reinigungspersonal einen Mehrbedarf aus. Vom Stadtrechnungshof Wien war zu dieser Berechnung anzumerken, dass die erlassgemäß ange setzte Frequenz - beispielsweise bei der Reinigung von Sanitärbereichen - über der bisher in den Pflegewohnhäusern geübten Praxis lag.

Weitere Personalbedarfsberechnungen für das in den Geriatriezentren bzw. Pflege-wohnhäusern benötigte Reinigungspersonal wurden dem Stadtrechnungshof Wien im Rahmen der Einschau nicht vorgelegt.

Zusammenfassend war festzustellen, dass der Krankenanstaltenverbund über keine verbindlich zu verwendende Vorlage zur Erstellung einer Personalbedarfsberechnung für Reinigungskräfte in den Geriatriezentren und Pflegewohnhäusern verfügte. Der Stadtrechnungshof Wien empfahl dem Krankenanstaltenverbund, eine solche Musterberechnung zu erstellen, die künftig von den Pflegeeinrichtungen verbindlich zu verwenden wäre. Eine derartige Personalbedarfsberechnung sollte sowohl die zu erbringenden Quadratmeterleistungen der Reinigungskräfte pro Stunde für die verschiedenen Reinigungskategorien als auch praxisnahe, auf die Bedürfnisse von Pflegeeinrichtungen zugeschnittene Reinigungsfrequenzen vorgeben.

5. Fremdreinigung

5.1 Aufwendungen für Fremdreinigung

Der buchhalterische Ausweis der Aufwendungen für die Reinigung der Pflegewohnhäuser und Geriatriezentren durch Fremdfirmen erfolgte auf den Sachkonten Fremdreinigung und Facility-Services.

Das Sachkonto Facility-Services bildete neben den Aufwendungen für das Technische Gebäude Management (z.B. Betrieb und Wartung diverser technischer Anlagen) auch jene für das Infrastrukturelle Facility-Management ab. Das Infrastrukturelle Facility-Management umfasste wiederum die Aufwendungen für die Unterhaltsreinigung, Grundreinigung, Glas- und Fensterreinigung, für den Betrieb der Geschirrspüle und weitere Aufwendungen wie z.B. für die Betreuung der Außenanlagen, für Entsorgungsleistungen oder für den Winterdienst. Die Rechnungslegung für die Unterhaltsreinigung erfolgte überdies in der Regel im Rahmen einer monatlichen Sammelrechnung für Leistungen des Infrastrukturellen Managements. Die Aufwendungen für die Unterhaltsreinigung wurden auf diesem Sachkonto nicht separat ausgewiesen. Um dennoch einen Überblick über die Höhe der Aufwendungen zu erlangen, ermittelte der Stadtrech-

nungshof Wien auf Basis der vorgelegten Sammelrechnungen die entsprechenden Beträge.

Die von den Dienstleistungsunternehmen verrechneten Beträge für die Unterhaltsreinigung, die Grundreinigung sowie Glas- und Fensterreinigung entwickelten sich im Betrachtungszeitraum wie folgt (Beträge gerundet):

Tabelle 3: Reinigungsaufwendungen

Bezeichnung der Einrichtung	Verbucht am Sachkonto	2015 in EUR	2017 in EUR	Abweichung in EUR
Geriatrizentrum Favoriten	Fremdreinigung	411.000,00	259.000,00	-152.000,00
Pflegewohnhaus Baumgarten	Facility-Services	288.000,00	239.000,00	-49.000,00
Pflegewohnhaus Donaustadt	Fremdreinigung	343.000,00	232.000,00	-111.000,00
Pflegewohnhaus Innerfavoriten	Facility-Services	111.000,00	125.000,00	14.000,00
Pflegewohnhaus Leopoldstadt	Facility-Services	310.000,00	229.000,00	-81.000,00
Pflegewohnhaus Liesing	Facility-Services und Fremdreinigung	260.000,00	184.000,00	-76.000,00
Pflegewohnhaus Meidling	Facility-Services	233.000,00	226.000,00	-7.000,00
Pflegewohnhaus Simmering	Facility-Services	141.000,00	127.000,00	-14.000,00
Sozialtherapeutisches Zentrum Ybbs	Fremdreinigung	133.000,00	119.000,00	-14.000,00

Quellen: Daten des Krankenanstaltenverbundes, Bearbeitung durch den Stadtrechnungshof Wien

Die deutlichen Rückgänge der Aufwendungen für Reinigungsleistungen im Pflege- wohnhaus Baumgarten, Pflege wohnhaus Leopoldstadt und Pflege wohnhaus Liesing resultierten hauptsächlich daraus, dass in den entsprechenden Jahren Leistungen der Grundreinigung oder der Glas- und Fensterreinigung nicht beauftragt worden waren. Im Pflege wohnhaus Donaustadt war der Rückgang der Aufwendungen auf die Übernahme von im Jahr 2015 noch fremd gereinigten Stationen in Eigenreinigung zurückzuführen. Im Geriatrizentrum Favoriten reduzierten sich die Aufwendungen, da sich die Zahl der Pflege stationen verringert hatte.

Der Vollständigkeit halber war anzumerken, dass im Jahr 2015 für drei - im Laufe dieses Jahres - geschlossene Einrichtungen (Geriatrizentrum Am Wienerwald, Geriatrizentrum St. Andrä und Geriatrizentrum Klosterneuburg) noch weitere Aufwendungen für Fremdreinigung in der Höhe von insgesamt rd. 805.000,-- EUR angefallen waren. Weiters fielen in dem grundsätzlich durch Eigenpersonal gereinigten Geriatrizentrum Floridsdorf und im Pflegewohnhaus Rudolfsheim-Fünfhaus im Betrachtungszeitraum Aufwendungen von insgesamt rd. 19.000,-- EUR für Fremdreinigungsleistungen (z.B. Fensterreinigung) an.

Zusammenfassend war festzuhalten, dass eine automatisationsunterstützte Auswertung der Höhe der Aufwendungen für bestimmte Reinigungsleistungen aus dem Rechenwerk des Krankenanstaltenverbundes nur bedingt möglich war. Der Stadtrechnungshof Wien empfahl daher, die Aufwendungen für Reinigungsleistungen nur auf einem Sachkonto sowie in einer für Zwecke des Controllings praktikableren Form auszuweisen.

5.2 Vertragliche Grundlagen

5.2.1 Die Beauftragung der Fremdreinigungsleistungen für das Geriatrizentrum Favoriten erfolgte auf Grundlage eines im Jahr 2007 durchgeführten Vergabeverfahrens. Dem Dienstleistungsunternehmen oblag die Unterhalts- und Grundreinigung für die gesamte Einrichtung.

Im Sozialtherapeutischen Zentrum Ybbs war ein Dienstleistungsunternehmen ebenfalls auf Grundlage eines im Jahr 2012 durchgeführten Vergabeverfahrens mit der Grund- und Unterhaltsreinigung - jedoch nur von wohnbereichsfernen Flächen - betraut.

5.2.2 In den Pflegewohnhäusern Baumgarten, Innerfavoriten, Leopoldstadt, Liesing, Meidling und Simmering oblag die Gebäudefremdreinigung einem Dienstleistungsunternehmen aufgrund eines im Jahr 2009 abgeschlossenen Vertrages. Dieser basierte auf einem öffentlichen Vergabeverfahren des Krankenanstaltenverbundes und umfasste die Erbringung von Leistungen im Bereich des Technischen Gebäude Managements sowie des Facility-Services. Anzumerken war, dass sich die Pflegewohnhäuser wäh-

rend der Durchführung des Vergabeverfahrens erst in der Planungs- oder Errichtungsphase befanden.

Der gegenständliche Vertrag ermöglichte über die Inanspruchnahme der Unterhaltsreinigung hinaus auch eine Reihe von optionalen Leistungsbeauftragungen wie z.B. Fenster-, Grund-, Geschirrspülzentralenreinigung, Grünanlagenpflege oder Winterdienst. Für die Unterhaltsreinigung umfasste das Anbot separate Kalkulationen der wohnbereichsnahen sowie wohnbereichsfernen Flächen. Bei Vorliegen einer Leistungsänderung (z.B. bei Änderung der Frequenzen der Unterhaltsreinigung oder bei Zusatzbeauftragungen) war von der Firma ein Leistungsänderungsangebot gemäß den neuen Vorgaben zu legen. Die preislichen Auswirkungen waren anhand der Preisgrundlagen des Vertrages zu berechnen. Der Vertrag war auf unbestimmte Zeit abgeschlossen und erstmals zum 31. Dezember 2018 unter Einhaltung einer sechsmonatigen Kündigungsfrist kündbar.

Die Wertsicherung der Preise erfolgte anhand einer definierten Berechnungsformel, wobei dieser ein Arbeitskosten- sowie ein Baukostenindex der Statistik Austria zugrunde gelegt wurden. Die Wertanpassung berechnete sich anhand von - zu bestimmten Zeitpunkten - veröffentlichten Indexzahlen sowie einer Gewichtung der beiden ermittelten Werte. Eine Preisanpassung erfolgte nur dann, wenn eine festgelegte Prozenschwelle überschritten wurde. Sollten Indexzahlen von der Statistik Austria revidiert werden, war eine solche Änderung rückwirkend von den Vertragsparteien zu berücksichtigen.

In der Praxis übermittelte das Dienstleistungsunternehmen dem Krankenanstaltenverband zur Wertsicherung jeweils im ersten Quartal eines Jahres eine Berechnungsunterlage, die auf den von der Statistik Austria veröffentlichten und damals aktuellen Indexzahlen basierte. Auf diesen Grundlagen erfolgten die jeweiligen Preisanpassungen.

Im Rahmen der Einschau zeigte sich, dass der zugrunde gelegte Arbeitskostenindex einer regelmäßigen Revidierung durch die Statistik Austria unterlag. Die revidierten Indexzahlen wurden allerdings bei den bereits durchgeführten Wertanpassungen nicht mehr berücksichtigt. Dies führte dazu, dass beispielsweise im Jahr 2017 die an den

Krankenanstellenverbund verrechneten Preise um rd. 2,6 % über jenen Preisen lagen, die sich bei einer Berücksichtigung der revidierten Indexzahlen errechneten.

5.2.3 Im Pflegewohnhaus Donaustadt reinigte ein Dienstleistungsunternehmen die wohnbereichsfernen sowie einen kleinen Teil der wohnbereichsnahen Flächen. Die Beauftragungen erfolgten zunächst vierteljährlich bzw. halbjährlich und ab dem Jahr 2017 ganzjährig. Ein Vergabeverfahren lag diesen Beauftragungen nicht zugrunde, da anfänglich eine vollständige Reinigung des Pflegewohnhauses mit Eigenpersonal angedacht war. Gemäß den Angeboten des beauftragten Dienstleistungsunternehmens galten die Vertragsbestimmungen des im Pkt. 5.2.2 angeführten Vergabeverfahrens als vereinbart. Als Kalkulationsbasis für das Angebot dienten dem Dienstleistungsunternehmen die vom Pflegewohnhaus Donaustadt vorgegebenen Anwesenheitszeiten der Reinigungskräfte. Hinsichtlich der vergaberechtlichen Beurteilung dieser Vorgehensweise wird auf den Bericht "Prüfung der Vergabe von Reinigungsleistungen in Geriatriezentren und Pflegewohnhäuser, StRH VIII - 9/17" verwiesen.

5.2.4 Der Vollständigkeit halber wird festgehalten, dass im Jahr 2017 die Bundesbeschaffung GmbH im Auftrag des Krankenanstellenverbundes ein Verhandlungsverfahren für eine Rahmenvereinbarung über die Erbringung und Durchführung von Reinigungsdienstleistungen durchführte. Gegenständlich waren die Unterhaltsreinigung, Grundreinigung, Fensterreinigung und Sonderreinigung für die Wiener Städtischen Krankenanstellen, für Verwaltungsgebäude des Krankenanstellenverbundes aber auch für die Einrichtungen der Teilunternehmung der Geriatriezentren und Pflegewohnhäuser (s. hierzu Bericht "Prüfung der Vergabe von Reinigungsleistungen in Geriatriezentren und Pflegewohnhäuser, StRH VIII - 9/17").

5.2.5 Zur Durchführung von Reinigungstätigkeiten durch Dienstleistungsunternehmen war vom Stadtrechnungshof Wien festzuhalten, dass den Beauftragungen grundsätzlich vergaberechtliche Verfahren zugrunde lagen.

Zu den durchgeführten Vergabeverfahren war festzustellen, dass sämtliche Verfahren bereits längere Zeit zurücklagen. Vor diesem Hintergrund empfahl der Stadtrechnungs-

hof Wien, die aktuelle Marktlage unter Einbeziehung des im Pkt. 5.2.4 angeführten Vergabeverfahrens zu erheben und gegebenenfalls eine Neuvergabe der Reinigungsleistungen in Betracht zu ziehen.

Hinsichtlich der im Pkt. 5.2.2 dargestellten Wertsicherung der Preise hielt der Stadtrechnungshof Wien fest, dass der gewählte Arbeitskostenindex aufgrund seiner laufenden Revidierung eines stringenten Vertragsmanagements im Krankenanstaltenverbund bedurft hätte. Der Stadtrechnungshof Wien empfahl, auf Basis der revidierten Indexzahlen Verhandlungen mit dem Dienstleistungsunternehmen bzgl. einer Preisreduktion aufzunehmen.

6. Einschau in ausgewählte Pflegewohnhäuser

Für eine vertiefte Prüfung der Organisation der Reinigung wählte der Stadtrechnungshof Wien stichprobenweise das Pflegewohnhaus Baumgarten, das Pflegewohnhaus Donaustadt, das Pflegewohnhaus Innerfavoriten, das Pflegewohnhaus Rudolfsheim-Fünfhaus und das Pflegewohnhaus Simmering aus. Prüfungsgegenständlich waren u.a. die Aufbauorganisation der Eigenreinigung, die beauftragten Reinigungsleistungen an Fremdfirmen, die *"Umsetzung des Spitalstandards für Reinigungsfrequenzen 2014/08"*, die Grund- und Fensterreinigung sowie überblicksweise die eingesetzten Qualitätssicherungsmaßnahmen.

6.1 Pflegewohnhaus Baumgarten mit sozialmedizinischer Betreuung

Das im Jahr 2014 eröffnete Pflegewohnhaus Baumgarten verfügte über zwölf Pflegestationen, einen Ambulanzbereich sowie ein Institut für Physikalische Medizin und Rehabilitation. Weiters waren im Gebäude ein Tageszentrum des Fonds Soziales Wien sowie Teile der Verwaltung der Teilunternehmung Geriatriezentren und Pflegewohnhäuser untergebracht, deren Reinigung jedoch nicht in der Verantwortung des Pflegewohnhauses lag. Die gemäß den Ausschreibungsunterlagen zu reinigende Fläche belief sich auf rd. 31.000 m², wobei davon mehr als zwei Drittel auf die wohnbereichsnahen und der Rest auf die wohnbereichsfernen Flächen entfielen.

6.1.1 Die wohnbereichsnahe Unterhaltsreinigung oblag dem Eigenpersonal, welches sich überwiegend aus Reinigungskräften des ehemaligen Geriatriezentrums Baumgarten sowie des ehemaligen Geriatriezentrums Am Wienerwald zusammensetzte.

Im Pflegewohnhaus Baumgarten galt ab Herbst 2016 ein neues Arbeitszeitmodell für Reinigungskräfte. Dieses sah für je zwei Pflegestationen vier Reinigungskräfte und zusätzlich einen hausweiten Pool mit insgesamt vier Reinigungskräften vor. Auf jeder Pflegestation hatte jedenfalls eine Reinigungskraft von 7.00 Uhr bis 18.00 Uhr anwesend zu sein. Die Zahl der Reinigungskräfte sank im Betrachtungszeitraum von mehr als rd. 29 VZÄ auf rd. 28 VZÄ.

Die Reinigungskräfte verfügten über Stellenbeschreibungen, anhand derer die täglich durchzuführenden Aufgaben sowie die zusätzlich zu erledigenden Tätigkeiten beschrieben waren. Die Reinigungsfrequenzen waren im sogenannten Reinigungs- und Desinfektionsplan für Reinigungskräfte festgelegt.

6.1.2 Die Aufwendungen für die wohnbereichsferne Unterhaltsreinigung beliefen sich im Pflegewohnhaus Baumgarten von Jänner 2015 bis August 2017 auf monatlich rd. 15.300,-- EUR. Anzumerken war, dass dieser Betrag unter dem ursprünglichen Angebot des Dienstleistungsunternehmens lag, was vom Krankenanstaltenverbund im Rahmen der Einschau allerdings nicht erläutert werden konnte. Im Jahr 2015 erfolgte gemäß dem Erlass *"Umsetzung des Spitalsstandards 2014/08 für Reinigungsfrequenzen"* eine Anpassung der Frequenzen, die errechneten monatlichen Einsparungen von rd. 3.800,-- EUR fanden jedoch keinen Niederschlag in den fakturierten Monatsrechnungen. Ab Oktober 2017 erfolgte eine neuerliche Anpassung der Frequenzen der Unterhaltsreinigung, sodass ab diesem Zeitpunkt monatlich ein auf rd. 13.900,-- EUR reduzierter Betrag zur Verrechnung gelangte.

6.1.3 Eine Grundreinigung für die wohnbereichsnahen Flächen führte im Pflegewohnhaus Baumgarten das Eigenpersonal einmal im Jahr durch. Für die wohnbereichsfernen Flächen fand die erste Grundreinigung im Jahr 2017 statt. Die Aufwendungen dafür beliefen sich auf rd. 14.700,-- EUR.

Eine Glas- und Fensterreinigung fand im Jahr 2015 zweimal und in den Jahren 2016 und 2017 jeweils einmal statt. Anzumerken war, dass die tatsächlich im Pflegewohnhaus Baumgarten zu reinigenden Glas- und Fensterflächen deutlich über den ursprünglich im Vergabeverfahren angegebenen Flächendaten lagen. Die Aufwendungen für die Durchführung der Glas- und Fensterreinigungen beliefen sich im Jahr 2015 auf rd. 94.000,-- EUR. Nach der Reduktion auf eine einmalige Reinigung im Jahr sowie der Gewährung eines Preisnachlasses durch das Dienstleistungsunternehmen beliefen sich die Aufwendungen für eine Glas- und Fensterreinigung im Jahr 2017 auf rd. 38.000,-- EUR.

6.1.4 Im Pflegewohnhaus Baumgarten oblag die Kontrolle und Einhaltung von Hygienevorschriften und Reinigungsplänen dem Vorarbeiter, der darüber hinaus auch die Funktion des Abfall- und Umweltbeauftragten innehatte. Diesem war der Hausaufseher übergeordnet, dem u.a. die Dienstaufsicht über die Reinigungskräfte, die Erstellung der Reinigungspläne sowie die Kontrolle des Fremdreinigungspersonals oblag.

Die Qualitätssicherung der Reinigung oblag neben dem Hausaufseher primär dem Vorarbeiter. Für die Überprüfung der Reinigungsleistungen war ein Internes Kontrollsystem mit einer Reihe von Kontroll- und Checklisten etabliert. Seit dem Jahr 2017 fanden darüber hinaus regelmäßige Teambesprechungen statt.

6.2 Pflegewohnhaus Donaustadt mit sozialmedizinischer Betreuung

Das im Jahr 2015 eröffnete Pflegewohnhaus Donaustadt verfügte über 16 Pflegestationen. Das Pflegewohnhaus wies eine Reinigungsfläche von rd. 37.000 m² auf. Die Unterhaltsreinigung der wohnbereichsnahen Flächen umfasste rd. drei Viertel der Fläche, der Restbetrag wohnbereichsferne Flächen.

6.2.1 Der Großteil der wohnbereichsnahen Flächen - nämlich 15 Pflegestationen - wurde vom Eigenpersonal gereinigt. Das Eigenpersonal setzte sich hauptsächlich aus Mitarbeitenden des früheren Geriatriezentrums Donaustadt sowie des ehemaligen Geriatriezentrums Am Wienerwald zusammen.

Im Pflegewohnhaus Donaustadt waren grundsätzlich vier Reinigungskräfte für die Reinigung von jeweils zwei Pflegestationen eingeteilt. Eine Ausnahme bildete die Wachkomastation, die von drei Reinigungskräften gereinigt wurde. Weitere 13 bis 14 Reinigungskräfte waren im Betrachtungszeitraum als Springerinnen bzw. Springer von Montag bis Freitag in der Zeit von 7.00 Uhr bis 15.00 Uhr tätig und nur bei Bedarf außerhalb dieser Wochentage eingeteilt. Die Reinigungszeiten waren grundsätzlich von 7.00 Uhr bis 18.00 Uhr festgelegt, in drei Stationen reichten sie bis 19.00 Uhr. Die Zahl der Reinigungskräfte lag im Betrachtungszeitraum in einer Bandbreite von rd. 44 VZÄ bis annähernd rd. 46 VZÄ.

Die Stellenbeschreibungen für die Reinigungskräfte zählten einerseits die wichtigsten Reinigungsaufgaben auf und verwiesen andererseits auf den aktuellen Desinfektionsplan, der sich im Pflegewohnhaus Donaustadt mit mehr als 60 Seiten als sehr umfangreich darstellte.

6.2.2 Die wohnbereichsfernen Flächen sowie eine Station reinigte ein von der Verwaltungsdirektion des Donaospitals beauftragtes Dienstleistungsunternehmen. Die monatlichen Aufwendungen für die Unterhaltsreinigung beliefen sich auf rd. 18.300,- EUR. Die Frequenzen der Unterhaltsreinigung erfolgten auf Basis der Vorgaben des Hygiene-teams, die Vorgaben gemäß dem Erlass *"Umsetzung des Spitalsstandards 2014/08 für Reinigungsfrequenzen"* waren nicht eingearbeitet.

6.2.3 Die Zimmer der Bewohnerinnen bzw. Bewohner wurden sukzessive und fortlaufend vom Eigenpersonal grundgereinigt. Zielvorgabe war, dass zumindest jedes Zimmer einmal im Jahr grundgereinigt wurde. Für die wohnbereichsfernen Flächen war bis zum Zeitpunkt der Einschau noch keine Grundreinigung erfolgt.

Eine umfassende Glas- und Fensterreinigung war seit der Eröffnung des Pflegewohnhauses Donaustadt im Jahr 2015 nicht durchgeführt worden. Ein damals eingeholtes Angebot für eine Glas- und Fensterreinigung belief sich auf rd. 99.000,- EUR, wurde

aber aus vergaberechtlichen Erwägungen und sicherheitstechnischen Gründen nicht beauftragt.

6.2.4 Im Pflegewohnhaus Donaustadt oblagen der Hausaufsicht neben der Erstellung der Dienstpläne und der Dienstaufsicht über die Reinigungskräfte auch die Kontrolle der Einhaltung der Hygienevorschriften sowie der Reinigungspläne. Die Stelle einer Vorarbeiterin bzw. eines Vorarbeiters war im Pflegewohnhaus Donaustadt nicht systemisiert, auch wenn die Kennzahl der Reinigungskräfte pro Bett deutlich höher war als in den anderen Pflegewohnhäusern.

Die Sicherung der Reinigungsqualität erfolgte durch regelmäßige Stationsbegehungen seitens der Hausaufsicht und des Hygieneteams. Dazu kamen verpflichtende Einzel- und Gruppenschulungen der Reinigungskräfte insbesondere durch das Hygieneteam (z.B. über den Einsatz von Reinigungsmittel). Mit der Dienstleistungsfirma wurden unter Beiziehung der Hausaufsicht, der Stationschwwestern sowie der Betriebswirtschaftlichen Leiterin regelmäßige Besprechungen hinsichtlich der Reinigungsqualität abgehalten. Weiters wurden diverse Checklisten geführt, in denen die erbrachte Reinigungsleistung zu dokumentieren war.

6.3 Pflegewohnhaus Innerfavoriten mit sozialmedizinischer Betreuung

Das im Jahr 2014 eröffnete Pflegewohnhaus Innerfavoriten verfügte über zehn Pflegestationen und wies eine Reinigungsfläche von rd. 21.000 m² auf. Die wohnbereichsnahe Unterhaltsreinigung umfasste rd. drei Viertel der Reinigungsfläche, der Rest war der wohnbereichsfernen Unterhaltsreinigung zuzuordnen.

6.3.1 Die wohnbereichsnahe Unterhaltsreinigung führte im Pflegewohnhaus Innerfavoriten Eigenpersonal durch. Dieses war im Rahmen der Besiedelung des Hauses hauptsächlich aus dem ehemaligen Geriatriezentrum Am Wienerwald übernommen worden.

Die Diensteinteilung der Reinigungskräfte deckte täglich einen Zeitrahmen von 8.00 Uhr bis 17.00 Uhr ab. Im Pflegewohnhaus Innerfavoriten waren immer drei Reinigungskräfte für die Reinigung von jeweils zwei Pflegestationen zuständig. Drei weitere Reinigungs-

kräfte waren einem Pool zugeteilt. Im Pflegewohnhaus Innerfavoriten reinigten in wohnbereichsnahen Bereichen Anstaltsgehilfen die Böden der Gänge.

Die Zahl an Reinigungskräften reduzierte sich von nahezu 20 VZÄ im Jahr 2015 auf rd. 18 VZÄ im Jahr 2017. In den ersten beiden Jahren des Betrachtungszeitraumes stand dem Pflegewohnhaus Innerfavoriten - im Rahmen eines zeitlich befristeten Projekts der Teilunternehmung Geriatriezentren und Pflegewohnhäuser zur Reduzierung von Überstundenkontingenten und Abfederung von Fehlzeiten - eine zusätzliche Reinigungskraft zur Verfügung.

Zusätzlich zu ihren Stellenbeschreibungen bekamen die Reinigungskräfte ein sogenanntes *"Leistungsverzeichnis = Arbeitsbeschreibung Eigenreinigung"* ausgehändigt, das alle durchzuführenden Tätigkeiten nach Raumgruppen sowie Häufigkeit umfasste. Darüber hinaus war an den Putzwägen eine kompakte mit Bildern unterlegte Kurzfassung dieser Unterlage angebracht.

6.3.2 Die mit rd. einem Viertel der Gesamtfläche wesentlich geringere wohnbereichsferne Unterhaltsreinigung oblag einem Dienstleistungsunternehmen.

Die monatlichen Aufwendungen für die wohnbereichsferne Unterhaltsreinigung betragen bis Ende des Jahres 2014 rd. 8.000,-- EUR und entsprachen somit dem indexierten Angebot des Dienstleistungsunternehmens. Im Jänner 2015 führte die Frequenzanpassung gemäß dem Erlass *"Umsetzung des Spitalstandards 2014/08 für Reinigungsfrequenzen"* zu Minderaufwendungen in der Höhe von rd. 1.000,-- EUR je Monat. Ab Mai 2016 führte eine Neuberechnung der Reinigungsflächen mangels bisheriger Verrechnung eines Untergeschosses sowie infolge teilweiser Änderungen der Flächenkategorien von Reinigungsflächen zu monatlichen Mehraufwendungen in der Höhe von rd. 2.400,-- EUR. Eine danach von der Leitung des Pflegewohnhauses Innerfavoriten angestoßene Überprüfung der Reinigungsfrequenzen auf Zweckmäßigkeit führte wiederum zu einer monatlichen Reduktion der Aufwendungen für die Unterhaltsreinigung im Ausmaß von rd. 700,-- EUR. Der monatliche Betrag für die Unterhaltsreinigung belief sich seitdem auf rd. 8.700,-- EUR.

6.3.3 Für die wohnbereichsnahen Flächen führte das Eigenpersonal regelmäßig Grundreinigungen durch. Eine Grundreinigung für die wohnbereichsfernen Flächen war bis zum Zeitpunkt der Einschau des Stadtrechnungshofes Wien noch nicht erfolgt.

Eine Glas- und Fensterreinigung fand im Betrachtungsraum zweimal im Jahr statt. Die Aufwendungen für eine Glas- und Fensterreinigung beliefen sich zunächst auf rd. 13.000,-- EUR und reduzierten sich nach der Gewährung eines Preisnachlasses auf rd. 10.000,-- EUR. Im Jahr 2017 fielen daher insgesamt rd. 20.000,-- EUR an Aufwendungen für die Glas- und Fensterreinigung an.

6.3.4 Im Pflegewohnhaus Innerfavoriten waren die Reinigungskräfte seit dem Jahr 2017 nicht mehr der Hausaufsicht, sondern einer Vorarbeiterin direkt unterstellt, die wiederum unmittelbar der Betriebswirtschaftlichen Leiterin untergeordnet war. Die Vorarbeiterin hatte u.a. die Dienstpläne zu erstellen, die Dienstaufsicht wahrzunehmen sowie die Eigenreinigung und Fremdreinigung zu kontrollieren.

Zur Sicherstellung der Reinigungsqualität waren eine Reihe von Qualitätssicherungsinstrumenten und Qualitätssicherungsmaßnahmen etabliert. Dazu zählten beispielsweise Kontrollgänge des Aufsichtspersonals, die Führung von diversen Checklisten, ein tägliches Briefing der Reinigungskräfte sowie regelmäßige Gespräche mit den Objektverantwortlichen des Dienstleistungsunternehmens. Im Fall von mangelhaft erbrachten Leistungen forderte die Betriebswirtschaftliche Direktion auch Rechnungsabzüge ein.

6.4 Pflegewohnhaus Rudolfsheim-Fünfhaus mit sozialmedizinischer Betreuung

6.4.1 Das im Oktober 2015 eröffnete Pflegewohnhaus Rudolfsheim-Fünfhaus verfügte über zwölf Pflegestationen und wies gemäß dem vorgelegten Raumbuch eine Fläche von rd. 29.000 m² aus.

Das Pflegewohnhaus Rudolfsheim-Fünfhaus wurde ausschließlich von Eigenpersonal gereinigt. Dieses war im Rahmen der Besiedelung des Hauses hauptsächlich aus den

ehemaligen Geriatriezentren Klosterneuburg und Sophienspital sowie in geringerem Umfang aus dem ehemaligen Geriatriezentrum St. Andrä übernommen worden.

Anzumerken war, dass in diesem Pflegewohnhaus seit Oktober 2016 das sogenannte Projekt Grade & Skill Mix umgesetzt wurde. Dieses Projekt hatte eine Neuaufteilung der Tätigkeiten verschiedener Berufsgruppen zum Ziel, um die Personalstruktur fachlich wie auch ökonomisch zu verbessern und eine effizientere Personalressourcenplanung zu ermöglichen. Die Reinigungskräfte übernahmen beispielsweise die Reinigung von bewohnernahen Gegenständen, was zuvor von den Abteilungshilfen wahrgenommen worden war. Als Ausgleich dafür übernahmen beispielsweise die Anstaltsgehilfinnen bzw. Anstaltsgehilfen u.a. die maschinelle Bodenreinigung der Gänge und der Vorräume zu den Wohnbereichen von den Reinigungskräften.

Für jeweils zwei Pflegestationen waren 4 Reinigungskräfte zuständig, womit insgesamt 24 Reinigungskräfte für sämtliche Wohnbereiche zur Verfügung standen. Weitere zehn bis zwölf Reinigungskräfte waren im Betrachtungszeitraum für die Reinigung der wohnbereichsfernen Teile des Hauses zuständig. Bis Herbst 2016 war für die Erbringung des Dienstes eine Rahmenzeit von 7.00 Uhr bis 18.00 Uhr festgelegt. Mit dem Projektstart von Grade & Skill Mix verkürzte sich diese auf den Zeitraum von 7.30 Uhr bis 16.30 Uhr. Die Anzahl der Reinigungskräfte belief sich in den ersten beiden Jahren des Vollbetriebes auf rd. 36 VZÄ.

Die Stellenbeschreibungen verwiesen hinsichtlich der durchzuführenden Reinigungstätigkeiten auf den Reinigungs- und Desinfektionsplan des Pflegewohnhauses Rudolfsheim-Fünfhaus. Diese mit dem Hygieneteam erarbeiteten Pläne legten die Intervalle sowie die Zeiten mit den jeweils durchzuführenden Tätigkeiten fest. Eine Anpassung der Frequenzen gemäß dem Erlass *"Umsetzung des Spitalstandards 2014/08 für Reinigungsfrequenzen"* war nicht erfolgt, da dieses Pflegewohnhaus ausschließlich mit Eigenpersonal gereinigt wurde.

6.4.2 Eine Grundreinigung der wohnbereichsfernen Flächen war im Pflegewohnhaus Rudolfsheim-Fünfhaus bis zum Zeitpunkt der Einschau nicht durchgeführt worden, da

die Böden oberflächenvergütet waren, womit eine spezielle Grundreinigung in den ersten Jahren nicht mehr erforderlich war. Die Zimmer von Bewohnerinnen bzw. Bewohnern wurden im Anlassfall einer gründlichen Reinigung unterzogen.

Eine Innenreinigung der Glas- und Fensterflächen erfolgte jeweils in den Jahren 2016 und 2017, die Aufwendungen lagen jeweils unter 6.000,-- EUR. Die Außenreinigung der Fenster oblag dem Bestandgeber des Gebäudes. Die entsprechenden Aufwendungen wurden an die Bestandnehmenden als Teil der Betriebskosten des Gebäudes weiterverrechnet.

6.4.3 Im Pflegewohnhaus Rudolfsheim-Fünfhaus waren die Reinigungskräfte der Vorarbeiterin unterstellt. Dieser oblag u.a. die tägliche Einteilung und Kontrolle der Reinigungskräfte. Für die Erstellung des Dienst- und Reinigungsplanes war die Hausaufseherin zuständig.

Die Qualitätssicherung der Reinigung erfolgte im Pflegewohnhaus Rudolfsheim-Fünfhaus u.a. im Rahmen von Begehungen für Sicherheit und Brandschutz, regelmäßigen Begehungen der Hausaufsicht, Hygienevisiten sowie mittels diverser Durchführungsnachweise.

6.5 Pflegewohnhaus Simmering mit sozialmedizinischer Betreuung

Das im Jahr 2012 eröffnete Pflegewohnhaus Simmering umfasste vier Bauteile mit insgesamt 14 Pflegestationen. Das Haus diente zunächst als Ausweichquartier für die Bewohnerinnen bzw. Bewohner des ehemaligen Geriatriezentrums Donaustadt. Seit deren Absiedelung in das neu errichtete Pflegewohnhaus Donaustadt im Februar 2015 wurde das Pflegewohnhaus Simmering für zwei Abteilungen des ehemaligen Geriatriezentrums Am Wienerwald genutzt.

Die Reinigungsfläche des Pflegewohnhauses Simmering belief sich gemäß den Ausschreibungsunterlagen auf rd. 22.000 m², wobei die wohnbereichsnahe Unterhaltsreinigung rd. vier Fünftel der Fläche und der Rest die wohnbereichsferne Unterhaltsreini-

gung ausmachten. Ein Teil des Gebäudes diente dem Fonds Soziales Wien als Tageszentrum.

6.5.1 Auch im Pflegewohnhaus Simmering reinigte das Eigenpersonal die wohnbereichsnahen Flächen, wobei diese Mitarbeitenden ursprünglich größtenteils in den ehemaligen Geriatriezentren Am Wienerwald sowie Donaustadt tätig waren.

Im Pflegewohnhaus Simmering waren zwei Dienstzeitmodelle mit einem täglichen Zeitrahmen wochentags von 8.00 Uhr bis 18.00 Uhr sowie am Wochenende von 8.00 Uhr bis 17.00 Uhr etabliert. In acht Pflegestationen standen drei Reinigungskräfte für die Reinigung von jeweils zwei Pflegestationen zur Verfügung, in den übrigen sechs Pflegestationen (inkl. der Demenz- und gerontopsychiatrischen Stationen) kamen vier Reinigungskräfte für jeweils zwei Pflegestationen zum Einsatz.

Die Zahl der Reinigungskräfte lag im Jahr der Besiedelung bei rd. 22 VZÄ. Im Jahr 2016 waren rd. 25 VZÄ zu verzeichnen, da im Rahmen des im Pkt. 6.3.1 bereits angeführten Projektes zur Reduzierung von Überstunden und Abfederung von Fehlzeiten für jeweils vier Monate zwei zusätzliche Reinigungskräfte zur Verfügung standen. Im Jahr 2017 belief sich die Zahl der Reinigungskräfte auf annähernd 24 VZÄ.

Die Reinigungsfrequenzen waren mit dem Hygieneteam festgelegt worden. Die Hauptaufgaben der Reinigungskräfte waren in ihren Stellenbeschreibungen aufgezählt. Darüber hinaus stand den Reinigungskräften ein auf einer Seite zusammengefasster Reinigungsplan zur Verfügung, der u.a. die Tätigkeitsbereiche, die Häufigkeit der Durchführung und die jeweils notwendigen Reinigungsmittel umfasste.

6.5.2 Die wohnbereichsferne Unterhaltsreinigung führte ein Dienstleistungsunternehmen durch. Die Aufwendungen für die Unterhaltsreinigung beliefen sich im gesamten Betrachtungszeitraum auf rd. 7.200,-- EUR pro Monat. Der monatlich verrechnete Betrag lag unter dem ursprünglichen Angebotspreis. Auch in diesem Fall konnten die maßgeblichen Gründe hierfür dem Stadtrechnungshof Wien nicht erläutert werden. Eine

Anpassung der Frequenzen aufgrund des Erlasses *"Umsetzung des Spitalsstandards 2014/08 für Reinigungsfrequenzen"* war im Betrachtungszeitraum nicht erfolgt.

6.5.3 Eine Grundreinigung war im Pflegewohnhaus Simmering mit Ausnahme des Küchenbereiches noch nicht durchgeführt worden, für den wohnbereichsnahen Teil erfolgte eine solche im Anlassfall durch Eigenpersonal.

Die Glas- und Fensterflächen wurden in den Jahren 2015 und 2017 zweimal und im Jahr 2016 einmal gereinigt. Die entsprechenden Aufwendungen beliefen sich im Betrachtungszeitraum auf rd. 51.000,-- EUR im Jahr 2015, auf rd. 25.000,-- EUR im Jahr 2016 und nach einer Preisreduktion durch das beauftragte Dienstleistungsunternehmen auf rd. 40.000,-- EUR im Jahr 2017.

6.5.4 Im Pflegewohnhaus Simmering waren die Reinigungskräfte direkt dem Hausaufseher untergeordnet. Dieser hatte u.a. die Einhaltung der Hygienevorschriften und der Reinigungspläne zu kontrollieren sowie auch die Dienstpläne zu führen. Die Vorarbeiterin bzw. der Vorarbeiter war lediglich im Vertretungsfall für die Reinigungskräfte zuständig.

Zur Qualitätssicherung war im Pflegewohnhaus quartalsweise ein Jour fixe zur Reinigung unter Einbeziehung aller Bereiche des Hauses (Küche, Direktion etc.) etabliert.

6.6 Feststellungen

6.6.1 Die Einschau in den fünf ausgewählten Pflegewohnhäusern ergab für den Bereich der Unterhaltsreinigung, dass mancherorts Flächen nicht den passenden Reinigungskategorien zugeordnet waren. Weiters war für die fremdgereinigten Bereiche der Erlass *"GED-245/2015/MMS, Umsetzung des Spitalsstandards 2014/08 für Reinigungsfrequenzen"* hinsichtlich der Frequenzen zur Bodenreinigung nicht durchgängig umgesetzt. Da der gegenständliche Erlass darüber hinaus ursprünglich für die Frequenzen der Fremdreinigung vorgesehen war, herrschte unter den Betriebswirtschaftlichen Leitungen z.T. Unklarheit, ob dieser auch für das Eigenpersonal anzuwenden wäre. Wie

dazu die Direktion der Teilunternehmung ausführte, waren die obigen Frequenzen für eigengereinigte Bereiche nicht dezidiert für verbindlich erklärt worden.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl dem Krankenanstaltenverbund, bei sämtlichen Pflegeeinrichtungen die Flächen, Reinigungskategorien sowie Frequenzen bei der Unterhaltsreinigung auf Vollständigkeit, Richtigkeit und Notwendigkeit hin zu überarbeiten. Weiters wären Reinigungsfrequenzen sowohl für das Eigenpersonal als auch für die Reinigungskräfte der Dienstleistungsunternehmen einheitlich anzuwenden.

6.6.2 In den näher betrachteten Einrichtungen waren zum Zeitpunkt der Einschau unterschiedliche Diensterteilungen bzw. Arbeitszeitmodelle für die Reinigungskräfte im Einsatz. Je nach Modell standen drei oder vier Reinigungskräfte für die Reinigung von jeweils zwei Pflegestationen zur Verfügung; in einem Modell waren drei Reinigungskräfte für eine Pflegestation zuständig. In vier Einrichtungen war eine unterschiedliche Anzahl an Reinigungskräften verfügbar, die im Bedarfsfall Personalausfälle ersetzen.

Ein höherer Personaleinsatz wurde mitunter darin begründet, dass auf Stationen mit speziellem Leistungsangebot (z.B. die Betreuung demenzkranker Menschen, Langzeitbeatmung oder Wachkomabetreuung) ein vermehrter Reinigungsbedarf gegeben wäre. Die Einschau zeigte allerdings auch in den Langzeitbereichen der Pflegewohnhäuser einen unterschiedlich hohen Personaleinsatz an Reinigungskräften. Der Stadtrechnungshof Wien empfahl daher dem Krankenanstaltenverbund, die Diensterteilungen bzw. Arbeitszeitmodelle sowie die Einsatzzeiten der Reinigungskräfte in den Pflegewohnhäusern zu evaluieren und - sofern Abweichungen nicht sachlich begründet sind - zu vereinheitlichen.

6.6.3 Eine Betrachtung der krankheitsbedingten Absenzen der Reinigungskräfte zeigte, dass in den Jahren des Betrachtungszeitraumes durchschnittlich mehr als 40 Krankenstandstage pro VZÄ zu verzeichnen waren. Im Jahr 2017 lag in den einzelnen Einrichtungen der Stichprobe die Anzahl der Krankenstandstage in einer Bandbreite von rd. 26 bis rd. 65 Tagen pro VZÄ, was z.T. auch auf Langzeitkrankenstände zurückzuführen

war. Dies bedeutete für die einzelnen Einrichtungen - je nach Berechnungsart - einen jährlichen Personalausfall in einem Ausmaß von zwei bis sieben Reinigungskräften.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl daher dem Krankenanstaltenverbund, auf diese Thematik bei den Reinigungskräften verstärktes Augenmerk zu legen und entsprechende Maßnahmen zur Reduktion von Absenzen zu setzen.

6.6.4 Bei der Glas- und Fensterreinigung zeigten sich in den fünf betrachteten Pflegewohnhäusern deutliche Unterschiede bei der Höhe der angefallenen Aufwendungen sowie bei der Häufigkeit der Durchführung. Hohe Aufwendungen ergaben sich naturgemäß bei Einrichtungen mit vielen Glas- und Fensterflächen. Eine Reduktion der Aufwendungen konnte in drei Pflegewohnhäusern durch einen Preisnachlass des Dienstleistungsunternehmens erzielt werden, in einem Pflegewohnhaus wurde darüber hinaus von einer zweimaligen auf eine einmalige Reinigung im Jahr umgestellt. Insgesamt reichte die Häufigkeit einer Glas- und Fensterreinigung von keiner Reinigung bis zu zwei Reinigungen im Jahr.

Der Stadtrechnungshof Wien erachtete es als zweckmäßig zumindest einmal im Jahr, in jedem Pflegewohnhaus eine Glas- und Fensterreinigung durchzuführen. Inwieweit weitere Teil- oder Vollreinigungen der Glas- und Fensterflächen notwendig erschienen, sollte individuell vom jeweiligen Verschmutzungsausmaß abhängig gemacht werden.

6.6.5 Die hierarchische Einbindung der Reinigungskräfte in das Organisationsgefüge stellte sich in den fünf eingesehenen Pflegewohnhäusern unterschiedlich dar. So unterstanden die Reinigungskräfte in drei Einrichtungen unmittelbar einer Vorarbeiterin bzw. einem Vorarbeiter. In zwei Einrichtungen waren diese direkt der Hausaufsicht unterstellt, da in einer Einrichtung die Vorarbeiterin bzw. der Vorarbeiter nur im Vertretungsfall der Hausaufsicht für die Reinigungskräfte zuständig war und in der anderen kein derartiger Dienstposten systemisiert war.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl dem Krankenanstaltenverbund, den tatsächlichen Aufgabenbereich der Vorarbeiterinnen bzw. Vorarbeiter zu evaluieren, danach weitge-

hend zu vereinheitlichen und dementsprechend die personellen Ressourcen anzupassen.

6.6.6 Wie die Einschau zeigte, waren in allen Einrichtungen Qualitätssicherungsinstrumente und Qualitätssicherungsmaßnahmen in unterschiedlichem Ausmaß etabliert. Der Stadtrechnungshof Wien empfahl unter Einbeziehung der Erfahrungen der einzelnen Pflegeeinrichtungen eine verbindliche Vorgabe zu erarbeiten, die einen einheitlichen und ausreichenden Standard zur Sicherung der Reinigungsqualität gewährleistet.

7. Aspekte zur Eigenreinigung oder Fremdreinigung

7.1 Vor- und Nachteile

Im Rahmen der Prüfung befragte der Stadtrechnungshof Wien die Betriebswirtschaftlichen Leitenden der fünf geprüften Pflegewohnhäuser zu den Vor- und Nachteilen der Organisation der Reinigung mittels Eigenpersonal oder mittels eines Dienstleistungsunternehmens.

Als Vorteile einer Eigenreinigung nannten die Betriebswirtschaftlichen Leitenden u.a. eine leichtere Steuerungs-, Kontroll- und Motivationsmöglichkeit der Reinigungskräfte. Auch hätte das Vorhandensein von Stammpersonal in bewohnernahen Bereichen eine positive Auswirkung auf die Bewohnerinnen bzw. Bewohner. Als nachteilig erachteten sie vor allem die (Langzeit)Krankenstände von Reinigungskräften sowie das Vorhandensein von Rahmenbedingungen, die im Anlassfall Versetzungen oder Kündigungen erschwerten.

Die fehlende Problematik von Personalausfällen beim Einsatz von Fremdpersonal erachteten die Betriebswirtschaftlichen Leitenden als einen Vorteil für eine Reinigung mittels Dienstleistungsunternehmen, ständige Wechsel sowie teilweise ungenügende Deutschkenntnisse der Reinigungskräfte als Nachteile.

7.2 Wirtschaftliche Überlegungen

Zur Planung eines optimalen Ressourceneinsatzes oblag der Teilunternehmung Pflegewohnhäuser und Geriatriezentren die Erstellung von Kostenvergleichsrechnungen

zwischen Eigen- und Fremdreinigung. Solche Vergleichsrechnungen, die sämtliche Kosten einer Eigen- oder Fremdreinigung berücksichtigen, lagen nicht vor.

Um eine Einschätzung der Wirtschaftlichkeit der beiden Systeme vorzunehmen, zog der Stadtrechnungshof Wien die ihm bei seiner Einschau in den ausgewählten Einrichtungen zur Verfügung gestellten Unterlagen heran.

7.2.1 Einen Anknüpfungspunkt stellte die tägliche Anwesenheitszeit von Reinigungskräften auf einer Station dar. So war z.B. im Pflgewohnhaus Donaustadt ein Dienstleistungsunternehmen für die Unterhaltsreinigung einer Station mit einer täglichen Anwesenheit einer Reinigungskraft im Ausmaß von acht Stunden beauftragt. Danach erfolgte eine Begehung und gegebenenfalls eine Sichtreinigung durch eine Reinigungskraft des Pflgewohnhauses Donaustadt. Demgegenüber waren die Reinigungskräfte in den eigengereinigten Stationen außer am Wochenende an vier Wochentagen im Ausmaß von 12 Stunden und an einem Wochentag im Ausmaß von 16 Stunden eingeteilt.

7.2.2 Ein weiterer Anknüpfungspunkt war die Höhe der Aufwendungen für die Reinigung von Pflgewohnhäusern. Für eine diesbezügliche Beurteilung zog der Stadtrechnungshof Wien die Angebote eines Dienstleistungsunternehmens für die Unterhaltsreinigung von wohnbereichsnahen Flächen heran. In den Angebotspreisen waren u.a. die Aufwendungen für die Reinigungskräfte, das Aufsichtspersonal, Reinigungsmittel, die maschinelle Ausstattung sowie eine Gewinnspanne enthalten. Anzumerken war, dass in den Angeboten nur Rahmenzeiten für die Durchführung der Reinigung aber keine verpflichtenden Anwesenheitszeiten auf den Stationen vorgesehen waren.

Der Stadtrechnungshof Wien stellte die indexierten Angebotspreise den Personalaufwendungen (inkl. Abfertigungszahlungen) für Reinigungskräfte gegenüber. Dabei zeigte sich, dass im Betrachtungszeitraum der Jahre 2015 bis 2017 die Personalaufwendungen für die Eigenreinigung in den Pflgewohnhäusern Baumgarten, Innerfavoriten und Simmering in einer Bandbreite von rd. 11 % bis rd. 64 % über den jeweiligen Angebotspreisen für die Unterhaltsreinigung durch das Dienstleistungsunternehmen lagen.

Vor diesem Hintergrund war auf eine im Jahr 2015 abgeschlossene Vereinbarung zwischen dem Vorstand des Krankenanstaltenverbundes und der Bedienstetenvertretung (Hauptgruppe II) - allerdings bezogen auf die Wiener Städtischen Krankenanstalten - zu verweisen. Gemäß dieser Vereinbarung sollte bei eigengereinigten Flächen auf Fremdreinigung umgestellt werden, wenn nach der Durchführung von effizienzsteigernden Maßnahmen die Aufwendungen der Eigenreinigung weiterhin um 5 % über jenen für Fremdreinigung lägen.

7.2.3 In einem abschließenden Schritt betrachtete der Stadtrechnungshof Wien die Aufwendungen für die Unterhaltsreinigung zweier annähernd gleich großer Pflegewohnhäuser. Dazu wurden die tatsächlichen Personalaufwendungen für das eigengereinigte Pflegewohnhaus Rudolfsheim-Fünfhaus mit dem Angebotspreis für eine gänzliche Fremdreinigung des Pflegewohnhauses Baumgarten verglichen. Die Gegenüberstellung zeigte, dass die Aufwendungen für die Eigenreinigung um rd. 45 % über dem indexierten Angebot für eine Fremdreinigung lagen.

7.2.4 Zusammengefasst gewann der Stadtrechnungshof Wien aus sämtlichen Vergleichen den Eindruck, dass in den geprüften Pflegeeinrichtungen die Fremdreinigung z.T. deutlicher kostengünstiger wäre als Eigenreinigungsleistungen.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl daher dem Krankenanstaltenverbund, zeitnahe in einem ersten Schritt seine Bemühungen um einen effizienten und wirtschaftlichen Einsatz der eigenen Reinigungskräfte deutlich zu verstärken. Nach Abschluss aller hierfür erforderlichen Maßnahmen sollte in einem weiteren Schritt in Form von Vergleichsrechnungen eine Gegenüberstellung der Aufwendungen für Eigen- und Fremdreinigungen vorgenommen und danach entschieden werden, welche Form der Reinigung in den einzelnen Pflegeeinrichtungen der Vorzug zu geben wäre.

8. Zusammenfassung der Empfehlungen

Empfehlung Nr. 1:

Da die vorgefundene Kompetenzverteilung zwischen der Abteilung Reinigung im Vorstandsbereich Shared Service Center Betrieb und der Teilunternehmung Geriatriezentren-

tren und Pflegewohnhäuser nicht der Geschäftseinteilung des Krankenanstaltenverbundes entsprach, wäre diese nach einer Evaluierung korrekt darzustellen und die entsprechenden Maßnahmen abzuleiten (s. Pkt. 2.1.5).

Stellungnahme der Teilunternehmung Geriatriezentren und Pflegewohnhäuser der Stadt Wien mit sozialmedizinischer Betreuung:

Die Empfehlung wird aufgegriffen und eine Adaptierung der Geschäftseinteilung wird im Zuge der Rechtsformänderung des Krankenanstaltenverbundes erfolgen.

Empfehlung Nr. 2:

Der Krankenanstaltenverbund sollte eine verbindliche Vorlage einer Personalbedarfsberechnung für Reinigungskräfte erstellen, die künftig von den Pflegeeinrichtungen zu verwenden wäre (s. Pkt. 4.2).

Stellungnahme der Teilunternehmung Geriatriezentren und Pflegewohnhäuser der Stadt Wien mit sozialmedizinischer Betreuung:

Die Personalbedarfsberechnung in den Pflegeeinrichtungen wird künftig nach einer einheitlichen Vorgabe durchgeführt werden, wobei sich diese an den Zielplanungsberechnungen des Vorstandsbereiches Nicht-klinischer Betrieb in der Generaldirektion orientieren wird.

Empfehlung Nr. 3:

Der Krankenanstaltenverbund sollte die Aufwendungen für Reinigungsleistungen nur auf einem Sachkonto sowie in einer für Zwecke des Controllings praktikableren Form ausweisen (s. Pkt. 5.1).

Stellungnahme der Teilunternehmung Geriatriezentren und Pflege-
gewohnhäuser der Stadt Wien mit sozialmedizinischer Betreuung:

Die Empfehlung wird aufgegriffen und ein gemeinsamer Lösungsvorschlag mit dem Vorstandsbereich Nicht-klinischer Betrieb der Generaldirektion erarbeitet werden.

Empfehlung Nr. 4:

Der Krankenanstaltenverbund möge die aktuelle Marktlage im Reinigungsbereich erheben und gegebenenfalls eine Neuvergabe der bereits länger zurückliegenden Beauftragungen in Betracht ziehen (s. Pkt. 5.2.5).

Stellungnahme der Teilunternehmung Geriatriezentren und Pflege-
gewohnhäuser der Stadt Wien mit sozialmedizinischer Betreuung:

Die Marktlage wird von Seiten des Krankenanstaltenverbundes laufend beobachtet und es erfolgten diesbezüglich auch bereits Vertragsadaptionen mit dem derzeitigen Kontrahenten. Des Weiteren gab es aktuell eine Ausschreibung der Bundesbeschaffung GmbH, in der auch bereits eine Abrufoption für den Bereich der Geriatriezentren und Pflegegewohnhäuser vorgesehen ist.

Empfehlung Nr. 5:

Auf Basis von revidierten Indexzahlen wären vom Krankenanstaltenverbund mit einem Kontrahenten Verhandlungen bzgl. einer Preisreduktion aufzunehmen (s. Pkt. 5.2.5).

Stellungnahme der Teilunternehmung Geriatriezentren und Pflege-
gewohnhäuser der Stadt Wien mit sozialmedizinischer Betreuung:

Seitens der Teilunternehmung Geriatriezentren und Pflegegewohnhäuser wurden diesbezüglich Verhandlungen mit einem Kontrahenten geführt. Dieser hat ein adaptiertes Angebot zugesagt.

Empfehlung Nr. 6:

Der Krankenanstaltenverbund sollte in sämtlichen Pflegeeinrichtungen eine Neubewertung der Flächen, Reinigungskategorien sowie Frequenzen bei der Unterhaltsreinigung hinsichtlich Vollständigkeit, Richtigkeit und Notwendigkeit vornehmen sowie die Reinigungsfrequenzen sowohl für das Eigenpersonal als auch für die Reinigungskräfte der Dienstleistungsunternehmen einheitlich anwenden (s. Pkt. 6.6.1).

Stellungnahme der Teilunternehmung Geriatriezentren und Pflege-
gewohnhäuser der Stadt Wien mit sozialmedizinischer Betreuung:

In einem ersten Schritt wurde eine Neubewertung der Flächen, Reinigungskategorien sowie Frequenzen in allen Pflegegewohnhäusern durchgeführt und ein unternehmensweit gültiger Erlass betreffend Reinigungsfrequenzen bereits in Kraft gesetzt.

Empfehlung Nr. 7:

Die Dienstenteilungen bzw. Arbeitszeitmodelle sowie die Einsatzzeiten der Reinigungskräfte in den Pflegegewohnhäusern wären zu evaluieren und - sofern für Abweichungen keine sachliche Begründung vorliegt - zu vereinheitlichen (s. Pkt. 6.6.2).

Stellungnahme der Teilunternehmung Geriatriezentren und Pflege-
gewohnhäuser der Stadt Wien mit sozialmedizinischer Betreuung:

Die Empfehlung wird aufgegriffen und eine diesbezügliche Evaluierung durchgeführt werden.

Empfehlung Nr. 8:

Auf die Thematik krankheitsbedingter Absenzen wäre bei den Reinigungskräften ein verstärktes Augenmerk zu legen und entsprechende Maßnahmen zur Reduktion dieser Absenzen zu setzen (s. Pkt. 6.6.3).

Stellungnahme der Teilunternehmung Geriatriezentren und Pflegewohnhäuser der Stadt Wien mit sozialmedizinischer Betreuung:

Dieser Problematik wird von Seiten des Krankenanstaltenverbundes generell große Aufmerksamkeit gewidmet:

So bündelt die im Jahr 2016 gestartete "*Initiative:Arbeitsfähigkeit*" im Krankenanstaltenverbund die Aktivitäten zum Mitarbeitenden-schutz und zur Arbeitssicherheit. Dieses strukturierte Wiedereingliederungsmanagement wird durch die zahlreichen Maßnahmen zur Betrieblichen Gesundheitsförderung unterstützt.

Intention der "*Initiative:Arbeitsfähigkeit*" im Krankenanstaltenverbund ist es, erkrankten oder gesundheitlich gefährdeten Mitarbeitenden Beratung, Vermittlung von Unterstützungsangeboten und Begleitung anzubieten. Die "*Initiative:Arbeitsfähigkeit*" kann als Zusammenfassung aller Maßnahmen bezeichnet werden, die dazu dienen, die Arbeitsfähigkeit zu erhalten bzw. wiederzuerlangen.

Das Ziel dieses Implementierungsprojektes des Krankenanstaltenverbundes ist, bis 2019 alle Mitarbeitenden zu erreichen und alle Führungskräfte bei der Umsetzung zu unterstützen. Dazu wird das Projekt durch Folder und Druckmaterial, Führungskräfteleitfäden, ein eigenes eLearning-Programm, ein zentrales standardisiertes Schulungsangebot für Führungskräfte sowie Mitarbeiterinnen- bzw. Mitarbeiter-Infoveranstaltungen begleitet.

Empfehlung Nr. 9:

In jedem Pflegewohnhaus sollte zumindest einmal im Jahr eine Glas- und Fensterreinigung durchgeführt werden; darüber hinaus wären Glas- und Fensterflächen bedarfsorientiert zu reinigen (s. Pkt. 6.6.4).

Stellungnahme der Teilunternehmung Geriatriezentren und Pflege-
gewohnhäuser der Stadt Wien mit sozialmedizinischer Betreuung:

Die Empfehlung wird aufgegriffen und eine diesbezügliche Vorgabe erarbeitet werden.

Empfehlung Nr. 10:

Der Aufgabenbereich der Vorarbeiterinnen bzw. Vorarbeiter wäre zu evaluieren, danach weitgehend zu vereinheitlichen und dementsprechend die personellen Ressourcen anzupassen (s. Pkt. 6.6.5).

Stellungnahme der Teilunternehmung Geriatriezentren und Pflege-
gewohnhäuser der Stadt Wien mit sozialmedizinischer Betreuung:

Die Empfehlung wird aufgegriffen und im Zuge der in der Empfehlung Nr. 2 angeregten Personalbedarfsberechnung berücksichtigt werden.

Empfehlung Nr. 11:

Zur Qualitätssicherung der Reinigungsleistungen sollte der Krankenanstaltenverbund unter Einbeziehung der Erfahrungen der einzelnen Pflegeeinrichtungen eine verbindliche Vorgabe erarbeiten (s. Pkt. 6.6.6).

Stellungnahme der Teilunternehmung Geriatriezentren und Pflege-
gewohnhäuser der Stadt Wien mit sozialmedizinischer Betreuung:

Die Empfehlung wird aufgegriffen und unter Einbeziehung der Pflegeeinrichtungen die Möglichkeit einheitlicher Vorgaben geprüft werden.

Empfehlung Nr. 12:

Der Krankenanstaltenverbund sollte den effizienten und wirtschaftlichen Einsatz der eigenen Reinigungskräfte zeitnah vorantreiben und nach Abschluss aller diesbezüglichen Maßnahmen je Pflegeeinrichtung entscheiden, ob der Fremd- oder der Eigenreinigung der Vorzug zu geben wäre (s. Pkt. 7.2.4).

Stellungnahme der Teilunternehmung Geriatriezentren und Pflege-
wohnhäuser der Stadt Wien mit sozialmedizinischer Betreuung:

Projekte zum effizienten und wirtschaftlichen Einsatz des Personals im Nicht-klinischen Bereich sind bereits im Laufen und deren Ergebnisse werden wesentlich zur Entscheidungsfindung auch betreffend Reinigungsleistungen beitragen.

Der Stadtrechnungshofdirektor:

Dr. Peter Pollak, MBA

Wien, im Oktober 2018