



**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](mailto:post@stadtrechnungshof.wien.at)

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

StRH II - 36/17

### Maßnahmenbekanntgabe zu

Unternehmung Wiener Krankenanstaltenverbund,

Prüfung der Reinigungsleistungen in

Geriatrizentren und Pflegewohnhäusern

## INHALTSVERZEICHNIS

Erledigung des Prüfungsberichtes .....	4
Kurzfassung des Prüfungsberichtes .....	4
Bericht der Unternehmung Wiener Krankenanstaltenverbund zum Stand der Umsetzung der Empfehlungen .....	5
Umsetzungsstand im Einzelnen .....	6
Empfehlung Nr. 1 .....	6
Empfehlung Nr. 2 .....	6
Empfehlung Nr. 3 .....	7
Empfehlung Nr. 4 .....	8
Empfehlung Nr. 5 .....	8
Empfehlung Nr. 6 .....	9
Empfehlung Nr. 7 .....	9
Empfehlung Nr. 8 .....	10
Empfehlung Nr. 9 .....	11
Empfehlung Nr. 10 .....	12
Empfehlung Nr. 11 .....	12
Empfehlung Nr. 12 .....	13

## ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

Allgemeines Krankenhaus .....	Allgemeines Krankenhaus der Stadt Wien - Medizini- scher Universitätscampus
bzgl. ....	bezüglich
bzw. ....	beziehungsweise
eLearning .....	electronic learning
GED .....	Generaldirektion

GmbH..... Gesellschaft mit beschränkter Haftung  
Krankenanstaltenverbund..... Unternehmung Wiener Krankenanstaltenverbund  
Nr..... Nummer  
o.a. .... oben angeführt  
TU-PWH, Teilunternehmung  
Geriatrizentren und  
Pflegewohnhäuser..... Teilunternehmung Geriatrizentren und Pflegewohn-  
häuser der Stadt Wien mit sozialmedizinischer Be-  
treuung  
s..... siehe  
Zl. .... Zahl

## **Erledigung des Prüfungsberichtes**

Der Stadtrechnungshof Wien unterzog die Reinigungsleistungen in Geriatriezentren und Pflegewohnhäusern einer Prüfung. Der diesbezügliche Bericht des Stadtrechnungshofes Wien wurde am 11. Jänner 2019 veröffentlicht und im Rahmen der Sitzung des Stadtrechnungshofausschusses vom 18. Jänner 2019, Ausschusszahl 4/19 mit Beschluss zur Kenntnis genommen.

## **Kurzfassung des Prüfungsberichtes**

*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.*

**Bericht der Unternehmung Wiener Krankenanstaltenverbund zum Stand der Umsetzung der Empfehlungen**

Im Rahmen der Äußerung der geprüften Stelle wurde folgender Umsetzungsstand in Bezug auf die ergangenen 12 Empfehlungen bekannt gegeben:

Stand der Umsetzung der Empfehlungen	Anzahl	Anteil in %
Umgesetzt	1	8,3
In Umsetzung	10	83,3
Geplant	1	8,3
Nicht geplant	-	-

Allfällige Rundungsdifferenzen bei der Darstellung von Berechnungen wurden nicht ausgeglichen.

## **Umsetzungsstand im Einzelnen**

Begründung bzw. Erläuterung der Maßnahmenbekanntgabe seitens der geprüften Stelle unter Zuordnung zu den im oben genannten Bericht des Stadtrechnungshofes Wien erfolgten Empfehlungen, der jeweiligen Stellungnahme zu diesen Empfehlungen seitens der geprüften Stelle und allfälliger Gegenäußerung des Stadtrechnungshofes Wien:

### **Empfehlung Nr. 1**

Da die vorgefundene Kompetenzverteilung zwischen der Abteilung Reinigung im Vorstandsbereich Shared Service Center Betrieb und der Teilunternehmung Geriatriezentren und Pflegewohnhäuser nicht der Geschäftseinteilung des Krankenanstaltenverbundes entsprach, wäre diese nach einer Evaluierung korrekt darzustellen und die entsprechenden Maßnahmen abzuleiten.

#### Stellungnahme der geprüften Stelle:

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

#### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Die Geschäftsordnung bzw. der Geschäftsverteilungsplan wurde per Erlass vom 31. Juli 2019 der Generaldirektion, Zl. GED-ER 35/19/R neu festgelegt. Allerdings wird mit der geplanten Anstaltswendung zum 1. Jänner 2020 neuerlich eine Reform der Geschäftsordnung bzw. des Geschäftsverteilungsplanes erforderlich, da neue Strukturen geschaffen werden.

### **Empfehlung Nr. 2**

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

Stellungnahme der geprüften Stelle:

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.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Die Auswirkungen der Personalbedarfsberechnung werden im Rahmen des in der Erläuterung zur Empfehlung Nr. 4 angeführten Projektes evaluiert.

**Empfehlung Nr. 3**

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

Stellungnahme der geprüften Stelle:

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

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Nach Abstimmung mit dem Vorstandsbereich Nicht-klinischer Betrieb sowie dem Vorstandsbereich Finanz wird derzeit mit dem zuständigen Bereich der Generaldirektion des Krankenanstaltenverbundes (Shared Service Center-Einkauf) geklärt, ob weitere Materialien für das Konzernkonto P77000029 Facility-Services angelegt werden können. Damit wäre eine detailliertere Auswertbarkeit gegeben.

**Empfehlung Nr. 4**

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

Stellungnahme der geprüften Stelle:

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 Pflegewohnhäuser vorgesehen ist.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Seitens der Teilunternehmung Geriatriezentren und Pflegewohnhäuser wurde mit 3. Juni 2019 ein Projekt aufgesetzt ("Projekt Reinigung in der TU-PWH"), das sich mit den Reinigungsprozessen in den Pflegewohnhäusern beschäftigt. Ziel des Projektes ist es, einen Vorschlag für die Neukonzeption der Reinigung unter Berücksichtigung der ökonomischen und qualitativen Aspekte zu erarbeiten. In Abhängigkeit von den Ergebnissen des Projektes wird die Entscheidung hinsichtlich Neuvergabe fallen.

**Empfehlung Nr. 5**

Auf Basis von revidierten Indexzahlen wären vom Krankenanstaltenverbund mit einem Kontrahenten Verhandlungen bzgl. einer Preisreduktion aufzunehmen.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

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



Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Um eine bessere Budgetplanung zu ermöglichen, wurde gemeinsam mit dem Kontrahenten entschieden, auf die Sprungklausel zu verzichten. Somit ergibt sich ein geglätteter Kostenverlauf, da die Sprungklausel nicht mehr zur Anwendung kommt.

**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.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

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

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Die bestehende Datenbank wird neuerlich aktualisiert und bei Bedarf ergänzt. Die Daten fließen in das unter Empfehlung Nr. 4 angeführte Projekt ein.

**Empfehlung Nr. 7**

Die Diensterteilungen bzw. Arbeitszeitmodelle sowie die Einsatzzeiten der Reinigungskräfte in den Pflegewohnhäusern wären zu evaluieren und - sofern für Abweichungen keine sachliche Begründung vorliegt - zu vereinheitlichen.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wird aufgegriffen und eine diesbezügliche Evaluierung durchgeführt werden.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Die Arbeitszeitmodelle werden im Rahmen des unter Empfehlung Nr. 4 angeführten Projektes evaluiert und gegebenenfalls angepasst.

**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.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

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 Mitarbeiterschutzes 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.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

In den Bereichen der Wiener Städtischen Krankenanstalten, des Allgemeinen Krankenhauses und der Teilunternehmung Geriatriezentren und Pflegewohnhäuser konnte im Periodenvergleich 2019 zu 2018 ein erheblicher Rückgang bei der Anzahl der Langzeitkrankenstände verzeichnet werden. Die o.a. Maßnahmen kommen auch weiterhin zur Anwendung. Die *"Initiative:Arbeitsfähigkeit"* läuft bis Ende des Jahres 2019 als eigenes Projekt pro (Teil-)Dienststelle. Die Schulungsunterlagen wurden erstellt, die Schulungsangebote in den Dienststellen bekannt gemacht (die Termine im Jahr 2019 sind alle ausgebucht, die Terminplanung reicht derzeit bis Ende des Jahres 2020), die eLearning-Schulung ist online abrufbar.

**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.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wird aufgegriffen und eine diesbezügliche Vorgabe erarbeitet werden.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Die Empfehlung wurde im Rahmen der Budgetplanung 2020 an die Pflegewohnhäuser kommuniziert. Somit werden alle Pflegewohnhäuser zumindest die einmalige Glas- und Fensterreinigung für das Jahr 2020 budgetieren.

### **Empfehlung Nr. 10**

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

#### Stellungnahme der geprüften Stelle:

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

#### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Umsetzung der Empfehlung ist geplant.

Die Empfehlung wird zurzeit zurückgestellt und wird nach Ende des unter Empfehlung Nr. 4 angeführten Projektes wieder aufgegriffen. Die Aufgabengebiete sind teilweise in Abhängigkeit von der Größe des Pflegewohnhauses zu sehen.

### **Empfehlung Nr. 11**

Zur Qualitätssicherung der Reinigungsleistungen sollte der Krankenanstaltenverbund unter Einbeziehung der Erfahrungen der einzelnen Pflegeeinrichtungen eine verbindliche Vorgabe erarbeiten.

#### Stellungnahme der geprüften Stelle:

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

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Diese Empfehlung ist Teil des Projektes (s. Empfehlung Nr. 4).

**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.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

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.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Diese Empfehlung ist Teil des Projektes (s. Empfehlung Nr. 4).

Für den Stadtrechnungshofdirektor:

Mag. Manfred Jordan

Wien, im Dezember 2019