



DEUTSCHER
TEXTILREINIGUNGS
VERBAND



LEITFADEN

FÜR DIE TEXTILVERSORGUNG
VON PFLEGE-EINRICHTUNGEN

PRÄAMBEL

Dieser Leitfaden für die Textilversorgung von Pflegeeinrichtungen entstand aus der Initiative DTV med im Deutschen Textilreinigungs-Verband e.V (DTV).

Eine Entscheidung über die textile Versorgung einer Pflegeeinrichtung ist in der Regel auch eine Entscheidung über den Preis und die Qualität der Textilien. Eine strategische Entscheidung über die Qualität der kompletten Versorgung wird darüber hinaus in Verträgen in der Regel über mehrere Jahre festgelegt und trägt Potenzial zur Optimierung in sich.

Die Erfahrung in der Praxis hat gezeigt, dass der Informationsbedarf bei der Beschaffung textiler Dienstleistungen auf beiden Seiten hoch ist, denn die reibungslose und passgenaue Zusammenarbeit der beiden Partner – Pflegeeinrichtung und ihre textilen Versorgungspartner – funktioniert nur auf Basis abgestimmter Bedarfe und Prozesse-, sowie einer ausgeklügelten Logistik. Nur so können die Optimierungspotenziale der Prozesse auch tatsächlich gehoben werden.

Die textile Versorgung ist sehr eng in die Prozesse am Bewohner der Einrichtung selbst eingebunden und somit ein deutlich sicht- und spürbarer Teil der Qualität und des Wohlbefindens des Bewohners. Insofern ist die textile Versorgung von hoher Bedeutung für die Kunden und das Image der Einrichtungen. Das Ziel der Beschaffer ist einerseits, die Wirtschaftlichkeit und Effizienz zu erhöhen, gleichzeitig aber auch die hohe Qualität der Versorgung und damit die Zufriedenheit der Bewohner sicherzustellen. Bei einer infrastrukturellen Dienstleistung wie der textilen Versorgung wird deutlich: Wirtschaftlich kann diese nur sein, wenn die Schnittstellen zwischen Versorger und Haus eng aufeinander abgestimmt sind.

Was bei dieser Abstimmung zwischen einem potenziellen Versorger und den individuellen Bedürfnissen der Häuser zu beachten ist, dazu soll dieser Leitfaden eine grundlegende Hilfestellung bieten. Eingeflossen sind die Erfahrungen und Erkenntnisse von Praktikern auf beiden Seiten – Beschaffern und textilen Versorgern.

PRÄAMBEL





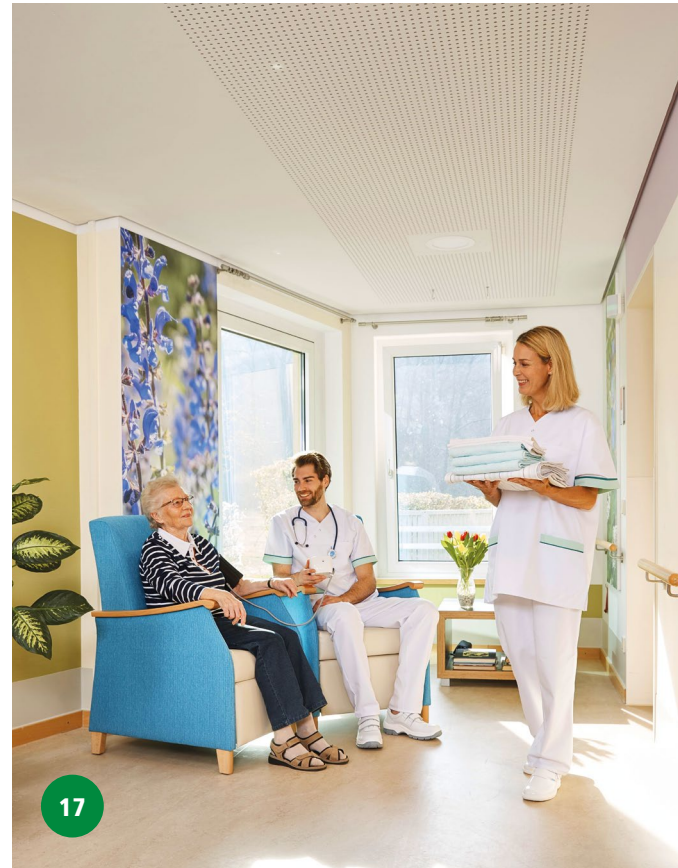
Ausschreibungen für Wäschereidienstleistungen

Was gehört in ein Leistungsverzeichnis?



Kluges und sicheres Textilmanagement

Textilausgabe- und Rücknahmesysteme im Vergleich



Textilhygiene

Einfach mal den Profi ranlassen

Hygienisch, praktisch und modern

Berufskleidung in der Pflege



3 PRÄAMBEL

1 Einleitung

7 VERSORGUNGSSYSTEME

8 DAS LEISTUNGSPORTFOLIO QUALIFIZIERTER TEXTILER DIENSTLEISTER

9 STARTPHASE I BASISINFORMATIONEN

Bereitstellung von Informationen des Krankenhauses für potenzielle Versorger

- Bettenzahl und Behandlungstage pro Disziplin
- Mitarbeiterzahl nach Funktionsbereichen
- Wechselrhythmen für Berufskleidung
- Kennzahlen
- Lagerkonzept festlegen
- Ortsbesichtigung für Versorger
- Ansprechpartner/Entscheider/Verantwortlichkeiten
- Übernahme von Mengen und Artikeln durch Versorger

12 LEISTUNGSVERZEICHNIS (LV)

- Versorgungssicherheit
- Handelsregisterauszug
- Unbedenklichkeitsbescheinigung
- Streikfreistellung
- Tariftreueerklärung
- Versicherungsnachweis
- Referenzen
- Zertifiziertes Qualitätsmanagement
- Erklärung zur Nachhaltigkeit der Leistungen

2 Fristen

15 FRISTEN

- Vertragslaufzeit
- Preisbindung
- Ausreichende Ausführungsfrist

3 Hygiene

17 HYGIENE

18 ÜBERNAHMEKONZEPT

19 LOGISTIK

- Textilausgabe- und Rücknahmesysteme
- Lieferkonzept
- Versorgungssicherheit in Ausnahmesituationen

22 BEWOHNERWÄSCHE

- Abholrhythmus
- Wäschebedarf
- Wäschesortierung
- Wäscheaufbereitung
- Auswertung/Qualitätsmanagement

4 Textilsortimente

25 TEXTILSORTIMENTE IM LEASING/MIETE

- Wohnbereichswäsche
- Berufsbekleidung
- Spezialtextilien

27 BETREUUNG

28 VERTRAGSGESTALTUNG

- Leistungsverzeichnis
- Dokumentation/Konkretisierung weiterer Vereinbarungen
- Restwertberechnung
- Preisanpassungen
- Ansprechpartner

32 ZUSCHLAGSKRITERIEN UND BEWERTUNGSVERFAHREN

35 QUELLEN

36 NOTIZEN

38 IMPRESSUM



1
Einleitung

1 Einleitung

Leitfaden für die Textilversorgung von Pflegeeinrichtungen

7

Medizin

Pflege- und Seniorenheime

VERSORGUNGSSYSTEME

i

VORZÜGE DES VOLLVERSOR- GUNGSSYSTEMS SIND:

- Die Textilien sind bei Bedarfsschwankungen schnell verfügbar.
- Es ist kein eigenes Lager in der Einrichtung erforderlich.
- Reparaturkapazitäten für beschädigte Textilien müssen nicht vorgehalten werden.
- Die Verantwortung einer gleichbleibenden Textilqualität liegt beim Versorger.
- Der Kostenanteil für Textilinvestitionen verringert sich aufgrund höherer Einkaufsmengen durch den Versorger.
- Es besteht die Möglichkeit zur Kommissionierung der Textilien und textilen Medizinprodukte.
- Die Versorger ermöglichen eine Kostenstellenabrechnung und das Textilcontrolling.
- Die Liefermengen sind durch die Angabe der Stückzahlen auf dem Lieferschein einfach zu kontrollieren.
- Es besteht die Möglichkeit, Lose für einzelne Leistungsarten bei Ausschreibungen zu trennen, soweit möglich. Dabei ist das sog. Mittelstandsgebot zu berücksichtigen.

Es gibt unterschiedliche Systeme der Versorgung von Pflege- und Seniorenheimen mit Textilien und textilen Medizinprodukten. Manche Einrichtungen betreiben eine eigene Wäscherei oder werden gemeinsam mit anderen, kooperierenden Häusern über eine Zentralwäscherei mit eigenen Textilien, teilweise auch mit textilen Medizinprodukten versorgt. In diesen Häusern findet die Beschaffung der benötigten textilen Produkte über die hauseigene Wäscherei, respektive in Abstimmung mit der Einkaufsabteilung des Hauses statt.

Die zweite Variante ist die sogenannte Lohnwäsche: Hier werden die Textilien ebenfalls durch die Einkaufsabteilung des Hauses beschafft, im Anschluss aber wird die Aufbereitung der Textilien an Lohnwäschereien vergeben. Die Investitionskosten für die Textilien bleiben hier bei der Pflegeeinrichtung selbst.

Dieser Leitfaden befasst sich aber ausschließlich mit der dritten – und inzwischen am meisten verbreiteten – Variante: Die textile Vollversorgung durch professionelle Dienstleister auf Mietbasis. Hier muss das Haus lediglich seinen Bedarf an Textilien und textilen Medizinprodukten definieren. Der Dienstleister übernimmt die komplette Beschaffung, Logistik und Aufbereitung.

Hinzu können bei der sogenannten Vollversorgung noch weitere Dienstleistungskomponenten bei den Versorgern eingekauft werden, etwa eine dezentrale Anlieferung an die Bedarfsstellen im Haus, der Schrankservice, die komplette Inhouse-Logistik einschließlich Bestellsystemen bis hin zum textilen Controlling.

In der genannten Reihenfolge erhöht sich der Outsourcing-Anteil – und damit der Anteil der variablen Kosten – für den Auftraggeber, also der Pflegeeinrichtung. Der Auftraggeber trägt nur die Kosten für den jeweiligen Bedarf über die Einzelstückpreise und kann dadurch seinen Personalkostenanteil und auch den Anteil der Investitionskosten für die Textilien und textilen Medizinprodukte bei geringerer Auslastung senken.

Der Leitfaden soll nun beiden Seiten Hilfestellung geben, wenn es um die Versorgung von Krankenhäusern durch einen textilen Dienstleister geht.

DAS LEISTUNGSPORTFOLIO QUALIFIZIERTER TEXTILER DIENSTLEISTER

Die textile Versorgung durch die Dienstleister umfasst generell den kompletten Materialfluss vom Dienstleister bis hin zum Bewohner/Mitarbeiter und wieder zurück. Um das Potenzial dieser Dienstleistung komplett nutzen zu können, sollten die Abläufe eng an das Controlling des jeweiligen Hauses angebunden werden. Dies dient nicht nur einer schnellen und zuverlässigen Belieferung der Bedarfsstellen der Einrichtung, sondern auch der Dokumentation und Kostenkontrolle und einer ständigen Verfügbarkeit, ohne die Lagerbestände übermäßig zu dimensionieren. Solche Dienstleistungsaspekte sollten bei einer Gesamtkostenberechnung berücksichtigt werden.

Bereitstellen und Bearbeiten des gesamten Textilbedarfs

Die textilen Versorger bieten neben der Berufskleidung für die Mitarbeiter aller Funktionsbereiche den kompletten Bedarf an Bettwäsche, Frottierwaren oder Bettschutzunterlagen. Diese werden auf den individuellen Bedarf der Einrichtung abgestimmt und können laufend angepasst werden. Daneben übernehmen die Versorger auch die Bearbeitung der Bekleidung der Bewohner. Viele Versorger bieten darüber hinaus weitere Produkte und Dienstleistungen an.

Logistik

Die Logistik umfasst neben dem Bringen und Holen der Produkte nach Wunsch auch die Lagerung und Kommissionierung der Artikel. Die Versorger sind zudem in der Lage, auch die komplette Inhouse-Logistik für die Verteilung und Abholung der Produkte aus den Stationen zu übernehmen. IT-gestützte Dispositionssysteme unterstützen die reibungslose Logistik und verknüpfen die Einzelprozesse zu einem Gesamtprozess. Grundsätzlich gilt: Der Textildienstleister stellt sich auf die individuellen Gegebenheiten der Einrichtung ein. Hierbei ist entscheidend, welche Dienstleistung gewünscht ist und benötigt wird.

Controlling für das Dienstleistungspaket

Die Dienstleister können das gesamte Textilcontrolling für ihre Kunden übernehmen. Damit können Verbräuche und auch Umläufe detailliert zugeordnet und Änderungen im Verbrauch rechtzeitig erkannt werden. Ebenso können Kostenentwicklungen dargestellt und ggf. korrigiert und Bewohnerbereiche verglichen werden. Auch Vergleiche mit anderen Einrichtungen sind so möglich.

Beratung

Der textile Dienstleister hilft in einem ersten Schritt bei der Erkennung und der Analyse von Bedarfen, geeigneten Produkten und Dienstleistungen sowie möglichen Wirtschaftlichkeitsberechnungen und Prozessoptimierungen.



SERVICEARTEN

Folgende Servicearten umfasst das Portfolio der professionellen Versorger einer textilen Vollversorgung:

- Berufskleidungs-service
Tipp: Hier ist es bei der Beschaffung wichtig, dass Anproben vor Ort durchgeführt werden.
- Stationswäscheservice
Beispiele: Bettwäsche, Inkontinenzunterlagen, usw.
- Bearbeitung haus-eigener Sonderartikel
- Bewohnerwäsche
- Versorgungsassistenten für die angebotenen Leistungen



STARTPHASE | BASISINFORMATIONEN

Für die Vorbereitung der externen Vergabe empfiehlt es sich, gewisse Basisinformationen zu sammeln und zu bewerten. Nur mit möglichst umfassenden und aktuellen Zahlen und Informationen ergibt sich ein klares Bild der zu beschaffenden Leistung.

BEREITSTELLUNG VON INFORMATIONEN FÜR DIE ANGEBOTSERSTELLUNG

Stellen Sie die Informationen den Bietern zur Verfügung. Mit diesem Wissen können Textildienstleister besser kalkulieren und eine für Ihre Einrichtung optimale Leistung anbieten. Des Weiteren können so unter Umständen effektive und wirtschaftliche, neue Versorgungsmodelle entwickelt werden.

a. Bettenzahl pro Wohnbereich und Pflage tage

Angaben zur Bewohnerzahl pro Wohnbereich und zu den angefallenen Pflage tagen in einem bestimmten Betrachtungszeitraum sind wichtige Informationen für den Anbieter, um ein verlässliches und nachhaltiges Textilversorgungskonzept zu erstellen. Ebenso sind die zur Pflege der Bewohner benötigten Mietwäsche-Artikel zu definieren und Angaben über deren Verbrauch bzw. Pflageroutinen zu machen.

b. Mitarbeiterzahl nach Berufsgruppe oder Aufgabenbereich

Wichtig ist die Aufteilung der Mitarbeiterzahlen nach Berufsgruppen oder Aufgabenbereichen, da hier ganz unterschiedliche Modelle zum Tragen kommen und möglicherweise unterschiedliche Wechselhäufigkeiten zugrunde liegen. In den Altenpflegeeinrichtungen wird die Bekleidung in der Regel in die Bereiche: Pflege, Hauswirtschaft und Küche unterschieden.

c. Wechselrhythmen für Berufskleidung

Nicht nur die konsequente Händehygiene ist ein wichtiger Schritt der Infektionsprävention. Mindestens ebenso wichtig ist in diesem Kontext die Berufskleidung der Pflagemitarbeiter – denn diese wird ebenso kontaminiert wie ihre Hände und kann ebenso als Überträger von Infektionen gelten.

Trennen Sie daher Berufs-, Schutz- und private Kleidung!

Unter Berufskleidung versteht man im Regelfall die herkömmliche Berufsbekleidung (Kittel/Kasack) oder eine spezielle Bereichskleidung. Es ist jedoch vielfach üblich, dass insbesondere in der Pflege auch Privatkleidung getragen wird. So gelangen Mikroorganismen, die im Arbeitsbereich aufgenommen wurden, in Ihr privates Umfeld und können hier zum Beispiel Ihren Angehörigen gefährlich werden.

Beachten Sie: Berufskleidung darf nur während der Arbeit getragen werden, Privatkleidung sollte dem privaten Leben vorbehalten sein. Berufskleidung sollte daher möglichst täglich gewechselt werden und problemlos waschbar und aufzubereiten sein. Nur dann ist sie eine wirkungsvolle Barriere im Rahmen der Infektionsprävention.

Schutzkleidung ist nicht das gleiche wie Berufskleidung. Sie wird ergänzend zur Dienstkleidung bei potenzieller Infektionsgefahr angelegt und besteht, je nach Grad der Gefährdung, aus Mund-Nasen-Schutz, Kopphaube, Schutzkittel, Handschuhen und Füßlingen. Schutzkleidung soll die Kontamination der eigenen Kleidung und der eigenen Person verhindern/reduzieren. Ihre Notwendigkeit ergibt sich im Wesentlichen aus der Biostoffverordnung und insbesondere aus der im Gesundheitsbereich geltenden TRBA 2501. Die grundlegende Unterscheidung aus dem Bundesgesundheitsblatt sowie der DGKH-Empfehlung in Berufskleidung und Schutzbekleidung und die damit verbundenen Wechselempfehlungen haben einen erheblichen Einfluss auf die Ökonomie der Berufskleidungsversorgung im Gesundheitswesen.



— Daher sollte der Auftraggeber keine Vorgaben zur Ausstattung des Personals mit Berufskleidung machen, sondern dem Auftragnehmer vielmehr die geforderte Wechselhäufigkeit der Berufskleidung pro Woche mitteilen (s. oben genannte Richtlinie).

Aus den Parametern geplante Wechselhäufigkeit, Versorgungszyklen und Aufbereitungszeitraum muss der Auftragnehmer so die passende Ausstattung und die entstehenden Kosten für eine ausreichende Berufskleidungsversorgung des Hauses kalkulieren.

Die Arbeitsgruppe Ver- und Entsorgung der Deutschen Gesellschaft für Krankenhaushygiene (DGKH) geht davon aus, dass benutzte Betten eine Übertragungsfläche von pathogenen bzw. fakultativ pathogenen Keimen sind und somit eine Infektionsgefahr für Bewohner und Personalmitglieder darstellen. Dies verlangt eine entsprechende Beschaffenheit der Betten und des Bettzubehörs:

- Die Gestelle der Betten und die Zusatzteile (z. B. Haltegriffe oder Bettscheren) müssen chemisch oder chemothermisch desinfiziert werden können
- Zum Kontaminationsschutz der Matratzen werden meist spezielle atmungsaktive, keimdichte und abwischbare Bezüge verwendet
- Kopfkissen und Bettdecken müssen so beschaffen sein, dass sie mit einem desinfizierenden Waschverfahren aufbereitet werden können

d. Logistik und Lagerkonzept

Neben der Anzahl der zu versorgenden Bewohner und den dazu benötigten Artikeln ist es ebenfalls erforderlich, zu bestimmen, wie oft pro Woche angeliefert werden soll, wo die Textilien gelagert werden und wer für den Logistikprozess bis auf den Wohnbereich verantwortlich sein soll. In der Praxis wird die Mietwäsche häufig durch den Dienstleister nach Wohnbereichen vorkommissioniert angeliefert und dann durch Mitarbeiter der Altenpflegeeinrichtung auf die Wohnbereiche verbracht. Je nach räumlichen Gegebenheiten ist ein Einräumen in Schränke nicht immer erforderlich, da die Pflegearbeitswagen gleich aus dem Container bestückt werden können und nur die Überhänge noch in einen Lagerschrank umgepackt werden müssen.

e. Ortsbesichtigung für Versorger

Die Ortsbesichtigung ist für die Versorger ein unverzichtbares Mittel, um Annahmen aus dem Leistungsverzeichnis vor Ort abzugleichen und die Konzepte anzupassen. Die Ortsbesichtigung muss folgende Bereiche einbeziehen:

- zentrale Anlieferstelle für den LKW
- interne Wege (Aufzüge und Bühnen)
- Begutachtung der Textilsortimente und deren Kennzeichnung
- Besichtigung der Lagerräume schmutzig und sauber

Tipp: Es sollte pro Wohnbereich immer nur einen zentralen Lagerort geben und keine Textilien in Bewohnerzimmern gelagert werden, um schnell Inventur- und Bedarfszahlen ermitteln zu können.

Tipp: Bevor Sie eine Auftragsvergabe im Bereich textile Dienstleistung planen, machen Sie eine Begehung der Bewohnerbereiche. Achten Sie auch auf „schwarze“ Lager.

f. Textil-Kennzeichnung

Je nach aktueller Versorgungssituation sind noch Voraussetzungen für die Versorgung durch einen externen Dienstleister zu schaffen. Das wichtigste Thema ist die Textilkennzeichnung von Eigenwäsche und Bewohnerwäsche. Kundeneigene Objektwäsche muss für die Bearbeitung in einer Industrewäscherei zwingend dauerhaft mit waschbeständigen Klarschrift-Etiketten mit dem Kundennamen versehen sein, damit eine Rückführung an die Einrichtung gewährleistet werden kann. Selbstverständlich werden in diesem Bereich industriegerechte Textilqualitäten (farbecht, kochbar und tumblerbeständig bis 100 Grad!, keine Knöpfe und Reissverschlüsse) vorausgesetzt. Auch die Bewohnertextilien sind vor Bearbeitung alle permanent zu kennzeichnen. Wenn die Wäscherei keine Sortierung nach Bewohner durchführen soll, muss jedes Bewohnerwäscheteil mindestens mit dem Namen der Einrichtung und für interne Sortierzwecke zusätzlich mit dem Namen des Bewohners oder für die bewohnerbezogene Rückführung mit einem Barcode gekennzeichnet sein oder werden.

g. Datentransfers

Im Falle einer vorhandenen Barcode-Kennzeichnung und einer bewohnerbezogenen praktizierten Dienstleistung ist eine Übernahme von Bestandsdaten durch den Vordienstleister sinnvoll, weil die historischen Daten mit übernommen und eine Neukennzeichnung aller Bewohnerwäscheteile somit hinfällig wird. Fragen Sie bei dem neuen Dienstleister nach Form und Inhalten-, der benötigten Barcode-Dateien zu den Bewohnerwäscheteilen.



LEISTUNGSVERZEICHNIS (LV)

Ein Leistungsverzeichnis (kurz LV) ist Bestandteil einer Leistungsbeschreibung und beschreibt eine im Rahmen eines Auftrages zu erbringende Gesamtleistung. Hierbei wird auch die ausschreibende Einrichtung mit den wichtigsten Kennzahlen und entsprechender Auftragsformulierung vorgestellt.

Mögliche Leistungsbestandteile in einer Altenpflegeeinrichtung sind die Mietwäscherversorgung, die Lohnwäscherversorgung, der Bewohnerwäscheservice und die Versorgung mit Miet-Berufsbekleidung sowie ggfs. logistische Tätigkeiten. Neben den eigentlichen textilen Dienstleistungsbestandteilen werden sinnvollerweise auch allgemeine Informationen über den Anbieter und entsprechende Eignungsnachweise verlangt. In den seltensten Fällen ist für Altenpflegeeinrichtungen eine Ausschreibung nach den Vergabegesetzen notwendig, sollte dies dennoch der Fall sein, so verweisen wir in Ergänzung der Vergabegesetze auf unseren Leitfaden für die Textilversorgung von Krankenhäusern.

EIGNUNGSNACHWEISE VON TEXTILSERVICE-UNTERNEHMEN

a. Versorgungssicherheit

Machen Sie sich Gedanken darüber, was im Falle eines Lieferausfalles Ihres Dienstleisters z. B. durch Brand mit Ihrer Versorgung geschehen soll. Wenn Sie selber – intern oder extern – keine kurzfristige Überbrückung der Textilversorgung sicherstellen können sollten, lassen Sie sich von Ihrem Textildienstleister Kooperationsbescheinigungen von Wäschereibetrieben in erreichbarer Nähe Ihrer Einrichtung vorlegen.

b. Tariftreueerklärung/Sozialtestat

Unternehmen, die Mitglied in der Tarifgemeinschaft TATEX des Deutschen Textilreinigungs-Verbandes e.V. (DTV) oder im Industrieverband Textil-Service – intex e.V. sind, unterliegen den Flächentarifvertragswerken mit deren Sozialpartnern (DTV/TATEX: DHV im CGB, intex: IG Metall). Die darin formulierten Tarifbedingungen sind höher und umfassender als der gesetzliche Mindestlohn. Mittels eines so genannten Sozialtestats können die Mitglieder, die tarifgebunden sind, bestätigen, dass sie die jeweiligen Tarifbedingungen erfüllen.

Zu beachten ist, dass in einigen Bundesländern bereits Tariftreugesetze in Kraft bzw. in der Entstehung sind. Sie können höhere Erfordernisse als der Mindestlohn stellen. Teilweise können sie auch über den Flächentarifvertragswerken liegen.

c. Wäschereibesichtigung

Nehmen Sie, insofern es sinnvoll erscheint, eine Betriebsbesichtigung Ihres zukünftigen neuen Partners vor und überzeugen Sie sich von seiner Leistungsfähigkeit im Hinblick auf Größe, Sauberkeit, Hygiene und Qualität der ausgeschriebenen Leistungen.

d. Referenzen

Referenzen dienen zur Prüfung der Leistungsfähigkeit und der Qualität der Leistungen des Bieters. Eine Referenzliste sollten Sie daher nicht nur einfordern, sondern auch mit einigen Referenzen Kontakt aufnehmen und sich ein Bild über den Versorger machen.



e. Zertifiziertes Qualitätsmanagement

Durch den Nachweis eines zertifizierten Qualitätsmanagements legt der Versorger dar, dass er ein Mindestmaß an Normen und Qualitätswerten einhält. Dies ist vor allem für die Schnittstellendefinitionen von Bedeutung, wenn sich die Pflegeeinrichtung selbst zum Beispiel nach DIN EN ISO zertifiziert hat. Dokumentation von qualitätsrelevanten Prozessen hilft auch im Fall von Reklamationsbearbeitung.

f. Erklärung zur Nachhaltigkeit der Leistungen

Durch die zunehmende Bedeutung der ökologischen Gesichtspunkte bei der Auftragsvergabe und des Umweltmanagements in den Einrichtungen sollte die ökologische Nachhaltigkeit der Dienstleistung sowie der Produkte durch Eigenerklärungen der Bieter aufgezeigt werden.

Dies sind zum Beispiel:

- Energierückgewinnungssysteme
- Abwasserbehandlung
- Nachhaltige Produktion der Textilien
- zertifizierte Umweltmanagementsysteme z. B. nach DIN ISO 14001





2

Fristen

FRISTEN

Fristen haben gerade bei Vergaben und Ausschreibungen nach dem europäischen Vergaberecht eine hohe rechtliche Bedeutung, sind aber auch bei freien Vergaben möglichst im Vorfeld zu planen und festzulegen, um ein sauberes Projektmanagement zu gewährleisten. Die wichtigsten Fristen sind hier aufgeführt.

Tipp: Die Angebotsfrist sollte mindestens zwei Monate betragen.

Aber: Im Zuge der Änderungen nach den Europäischen Vergaberichtlinien, sind Verkürzungen der Angebotsfristen denkbar, wovon den auszuschreibenden Stellen abzuraten ist, um möglichst viele Bieter zu erreichen.

Tipp: Die Ausführungsfrist sollte je nach Komplexitätsgrad der Dienstleistung mindestens drei Monate oder mehr beginnend nach Auftragserteilung betragen. Dabei geht es insbesondere um die üblichen Beschaffungszeiten für die Textilien.

a. Vertragslaufzeit

Die Vertragslaufzeit sollte immer unter der Betrachtung der Gesamtkosten festgelegt werden. Die Festlegung einer Verlängerungsoption an dieser Stelle erscheint bereits sinnvoll, um bei etwaigen Problemen am Ende der Vertragslaufzeit reagieren zu können und Planungs- und Versorgungssicherheit zu gewährleisten.

Tipp: Die Vertragslaufzeit sollte mindestens drei Jahre umfassen, da gerade aufgrund der Kosten von Prozessumstellungen und Systemänderungen kürzere Laufzeiten wirtschaftlich kaum sinnvoll sind.

b. Preisbindung

Bei mehrjährigen Verträgen ist es unabdingbar, die Dauer der Preisbindung festzulegen. Hier ist eine mindestens einjährige Frist, maximal aber zwei Jahre zu empfehlen, da sonst die Gefahr besteht, dass der textile Dienstleister die Sicherheitskalkulation zu hoch ansetzt. Setzen Sie hier auf eine transparente und faire Regelung, so erhalten Sie einen Endpreis, der ohne hohe Sicherheitskalkulationen versehen ist.

c. Ausreichende Angebotsfrist

Die Angebotsfrist sollte so bemessen sein, dass die Bieter die Möglichkeit haben, sauber planen und kalkulieren zu können. Hierbei ist zu bedenken, dass oft komplexe Prozesse konzeptionell abgebildet werden müssen. Je mehr Zeit die Versorger hierfür haben, umso weniger Puffer muss kalkuliert werden.

d. Zuschlags- und Bindefrist

Innerhalb der Zuschlagsfrist befindet sich das Vergabeverfahren zwischen dem Ende der Angebotsfrist und der Entscheidung über den Zuschlag. Binde- und Zuschlagsfrist sind identisch und so knapp wie möglich zu bemessen.

e. Ausreichende Ausführungsfrist

Die Ausführungsfrist ist ausreichend zu bemessen, um einen reibungslosen Leistungsübergang zu gewährleisten. Dies gilt insbesondere im Textilservice. Die Ausführungsfrist (also die Umsetzung nach dem beständigen Zuschlag) ist in der Ausschreibung bekanntzumachen.

3

Hygiene

HYGIENE



Für die Textilien aus Einrichtungen des Gesundheitswesens gibt es für die Wäscheaufbereitung zahlreiche Vorschriften. Dazu gehören das Infektionsschutzgesetz, das Medizinproduktegesetz, die Biostoff-Verordnung und die Empfehlungen des Robert-Koch-Instituts (RKI).

Die notwendige Qualität bzw. der maximal zulässige Keimgehalt auf den Textilien wird in Richtlinien vorgegeben, die teilweise Gesetzescharakter haben (z. B. EU und RKI-Richtlinien oder nationale und internationale Normen).

Für die Praxis heißt das, dass Textilien für den sonstigen medizinischen Bereich einen maximalen Wert in 9 von 10 Proben laut RKI von 20 Koloniebildenden Einheiten (KbE) pro dm² Textiloberfläche aufweisen dürfen. Generell dürfen sich keine krankheitserregenden Mikroorganismen auf den Textilien befinden. Die Empfehlungen des RKI haben quasi Gesetzescharakter, deren Einhaltung ist zu fordern und vom Dienstleister zu bestätigen.

Zu den Textilien, die dort nach strengen Kriterien aufbereitet werden müssen, zählen neben textilen Medizinprodukten und Bettwäsche auch die Berufskleidung von Pflegeern und Krankenschwestern.

Der Textildienstleister muss ein funktionierendes Qualitätskontrollsystem vorweisen und mit unangemeldeten externen Kontrollen einverstanden sein. Außerdem sind die jeweiligen Wasch- und Aufbereitungsverfahren detailliert festzulegen.

Nachfolgend findet sich eine Liste an Nachweisen, Gesetzen und Verordnungen zu den grundsätzlichen Hygieneanforderungen für Heimtextilien, einige davon gelten im Speziellen für den Bereich der Küche. Diese Liste erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit.

- Nachweis über die Einhaltung der Anforderungen gemäß Anlage zu den Ziffern 4.4.3 und 6A der Richtlinie für Krankenhaushygiene und Infektionsprävention des Robert-Koch-Instituts Berlin
- Nachweis für die Erfüllung der Anforderungen an die Aufbereitung von Wäsche aus Lebensmittelbetrieben gemäß DIN EN 14065:2016-08
- Biostoffverordnung (Verordnung zur Umsetzung der EG-Richtlinie über den Schutz der Beschäftigten gegen Gefährdung durch biologische Arbeitsstoffe bei der Arbeit)
- DGUV Information 203–84, Umgang mit Wäsche und Textilien aus infektionsgefährdeten Bereichen

Nachweise, Gesetze und Verordnungen zu den Hygieneanforderungen für sterile Medizinprodukte, etwa OP-Mäntel und -abdeckungen:

- Anhang V -Abschnitt 3 der EG-Richtlinie 93/42 EWG (wird durch die Erfüllung der Anforderungen harmonisierter Standards – u.a. DIN EN 13795 – bewiesen)
- Medical Device Regulation MDR – Medizinprodukteverordnung
- Verordnung über das Errichten, Betreiben und Anwenden von Medizinprodukten, Medizinprodukte-Betreiberverordnung (MPBetreibV)
- DIN EN ISO 13485 Medizinprodukte – Qualitätsmanagementsysteme – Anforderungen für regulatorische Zwecke

ÜBERNAHMEKONZEPT

Der Wechsel von einem Dienstleister zum nächsten ist immer ein mit großem Aufwand verbundener Schritt und sollte daher gut überlegt werden. Wenn aber die Entscheidung für einen neuen Versorger fallen soll, so hat dieser in einem Übernahmekonzept darzulegen, wie und mit welchem Aufwand er dies betreiben möchte.

Das Übernahmekonzept sollte einen Zeit- und Ablaufplan der Leistungsübernahme und der Informationsvermittlung darüber enthalten. Gerade im Bezug auf die Bewohnerwäschebearbeitung kann es zu möglichen Ressentiments der Beteiligten gegenüber einem neuen, externen Dienstleister kommen.

- Ist eine Informationsveranstaltung für Bewohner und Angehörige geplant?
- Wann erfolgt die Erstbelieferung mit Wäschesäcken für die Bewohnerwäsche?
- Wann erfolgt die Erstbelieferung mit der Wohnbereichswäsche?
- Wer (in Person) begleitet diese?
- Wie und wann stimmt sich der Neuversorger mit dem bisherigen Versorger ab?
- Kann bei dieser Abstimmung eine Übernahme der Bewohnerwäschedaten erfolgen und die bisherige Textilhistorie beibehalten werden?
- Welche Wohnbereiche werden wann und wie versorgt?
- Wird Unterstützungspersonal durch den Auftraggeber benötigt?

LOGISTIK

a. Textilausgabe- und Rücknahmesysteme

Bei der Auswahl der Schnittstelle für die Übergabe der Lieferungen an den Auftraggeber sollten die individuellen Voraussetzungen der ausschreibenden Einrichtungen Berücksichtigung finden. Insbesondere die Möglichkeiten von Lagerflächen für die angelieferten und abzuholenden Wäschecontainer und die Personalsituation für logistische Eigenleistungen des Auftraggebers können dabei eine Rolle spielen. Grundsätzlich kann man jedoch davon ausgehen, dass eine Übertragung auch dieser Aufgaben an den Lieferanten finanzielle Vorteile hat.

Im Fall von Eigenleistung würden Lager- und Personalkosten als Fixkosten das Budget belasten, bei einer Bindung dieser Aufgaben an den Versorgungsauftrag sind die Kosten anteilig in den Einzelstückpreisen enthalten und fallen somit nur für den jeweils aktuellen Bedarf des Hauses an. Das größte Potenzial einer kostengünstigen Textilversorgung kann der Auftraggeber in dieser Hinsicht ausschöpfen, wenn die Ver- und Entsorgung innerhalb des Hauses bis zu den Wäschedepots in der Zuständigkeit des Lieferanten erfolgt. In der Regel kann man auch davon ausgehen, dass die Personalkosten für diesen Leistungsanteil beim Lieferanten günstiger sind als die für diese Aufgaben eingesetzten Personalmitglieder.

In das gewünschte Konzept einzubeziehen sind in diesem Zusammenhang auch die Wäsche- und Berufskleidungsdepots für den direkten Zugriff der Nutzer. Zu entscheiden ist dabei, ob eigene, bereits vorhandene Schranksysteme genutzt werden sollen, oder auch dazu der Auftragnehmer in die Pflicht genommen werden soll. Für die Berufskleidung ergibt sich aus den geplanten Lagerbedingungen gleichzeitig die Art der Auslieferung der Teile: gelegte oder hängende Auslieferung in der entsprechenden hygienischen Verpackung. Mitentscheidend ist dabei die Planung, ob die Kleidung individuell, personenbezogen oder als Poolware für die Mitarbeiter bereitgestellt werden soll. Die Entscheidung dazu hängt vom Qualitätsanspruch des Auftraggebers und dem gewünschten Erscheinungsbild des Personals ab.

Für das Sammeln der Schmutzwäsche sollte bereits in der Ausschreibung ein Entsorgungssystem gefordert werden, das die Nutzer so weit wie möglich von Sortier- und Zeitaufwand befreit. Sinnvoll sind in diesem Zusammenhang ausschließlich Sortierkriterien nach den textilen Leistungskategorien für den Bewohnerbereich und Berufskleidung.

— Hinweis: In der Regel stellt der Versorger logistische Hilfsmittel zur Verfügung. Spezielle Anforderungen wie etwa Bekleidungsabgabesysteme oder hausspezifische Transportwagen sind ggf. zu definieren und vertraglich zu regeln. Eine Regelung für die Übernahme und Eigentumsverhältnisse nach dem Ende der Vertragslaufzeit ist vorzusehen.

Tipp: Generell sollte der Auftraggeber Ein- und Austritte seiner Berufskleidungsträger (Stichwort: Trägerlisten) dem Versorger mitteilen, um den Bekleidungsbestand auch in Zukunft wirtschaftlich und nutzerorientiert zu erhalten.



b. Diverse Ausgabesysteme für Berufsbekleidung

Gegenüber der traditionellen manuellen Ausgabe von Bekleidung, die in der Regel Ausgabezeiten erfordert, haben die nachfolgenden Systeme natürlich alle den unschlagbaren Vorteil einer 7/24 Verfügbarkeit für ihre Anwender. Die Ausgabesysteme lassen sich grob in zentrale und dezentrale Versorgungspunkte unterteilen: Begehbbare Kleideräume sind zentrale „Raumlösungen“, bei denen die Mitarbeiter über eine Schleuse einen Wäscheraum betreten. Wird eine dezentrale Lösung benötigt, können flexibel positionierbare Ausgabeschränke aufgestellt werden. Dadurch können beispielsweise Wegezeiten deutlich verkürzt werden. Nichtsdestotrotz lohnt sich der genauere Blick auf die einzelnen Systeme vor dem Hintergrund von Mitarbeiterzahlen, Individualität und Artikelvielfalt sowie Raumangebot, Hygieneanspruch und möglicherweise auch vor dem Hintergrund der jeweiligen Unternehmensphilosophie.

b.1. Schrankfächer für trägerbezogene Bekleidung

Die Schrankfachlösung ist eine hygienische Lösung für trägerbezogen ausgestattete Mitarbeiter und gefaltete Bekleidung. Die intelligenten Schrankfachsysteme ermöglichen die dezentrale Verteilung sowie Rücknahme und reduzieren Wegzeiten enorm. Je nach Ausstattungsgrad und Lieferrhythmus kann man Schränke mit 5, 8 oder 10 Fächern pro Schrank wählen. Die Einrichtung kann sich für Miete der Schränke bei der Wäscherei entscheiden oder diese aber auch selber kaufen. Der Dienstleister kennzeichnet die Berufsbekleidungsstücke eines Trägers permanent mit dem Namen der Einrichtung, dem Vor- und Zunamen des Mitarbeiters sowie mit seiner persönlichen Schrank- und Fach-Nummer und übernimmt bei Ein- und Austritten von Mitarbeitern auch die Schrankfachverwaltung. Die Bekleidungsstücke werden nach der industriellen Aufbereitung durch den Dienstleister nach Mitarbeiter bzw. Schrank- und Fach-Nummer vorsortiert angeliefert und in die entsprechenden Fächer einsortiert. Für den Schmutzwäscheabwurf werden sogenannte Abwurfschränke bereitgestellt.

b.2. Halbautomatische Ausgabesysteme

Halbautomatische bzw. intelligente Bekleidungsabgaben sollten die Anforderungen der heutigen Zeit erfüllen, welche geprägt ist von einer sehr hohen Fluktuation im Personalstamm, flexibler Einsetzbarkeit von Personal und dem Anspruch der Verfügbarkeit von Arbeitsmaterialien wie Wäsche rund um die Uhr. Neben vielen anderen Versorgungsprozessen liegt die Wäscheversorgung in einem ähnlichen Versorgungskorridor wie auf den ersten Blick artfremde Dinge wie Patientenversorgung, Verbandmaterial oder Stationsbedarf. All diese Dinge gehen den gleichen Weg und könnten über eine zentrale Versorgung laufen. Ein intelligentes Wäschesystem ist auf den veränderlichen Bedarf eingeschwungen, berücksichtigt verschiedenste Bedarfe. Damit wird es zum Erfüllungsgehilfen für den Digitalisierungsprozess. Außerdem stellt es sicher, dass im Wäscheprozess nicht mehr Mittel gebunden werden als unbedingt nötig (Optimierungsansatz).

Die Flexibilität und Kombinierbarkeit ist hier besonders herauszustellen. Sowohl in der Bestückbarkeit als auch in der Verwendung verschiedener Systeme müssen auch die Anforderungen des innovativen Wäschereidienstleisters berücksichtigt werden. Dessen Leistung soll aber nicht zur Bedingung der Funktionalität werden (Notfallkonzepte, Austausch von Dienstleistern), sondern das Optimum unabhängig davon gewährleisten. Die unterschiedlichen Systeme ermöglichen zentrale Versorgung (große Zugriffsmengen) genauso wie dezentrale Ergänzungen für kleinere Mengen oder einen grundsätzlich dezentralen Ansatz. Eine sinnvolle Ergänzung kann das ebenfalls darüber abgebildete oder datenseitig kombinierte Controlling der Wäscherei sein.

Die Automatismen des Systems setzen einen gewissen Organisationsgrad für die Gewinnung der Basisdaten voraus, gewährleisten aber eine Funktion ohne Zutun und ggf. sogar ohne oder fast ohne Personaleinsatz.



b.3. Vollautomatische Ausgabesysteme für hängende Bekleidung

Vollautomatische Kleiderausgabesysteme für hängende Bekleidung erfordern einen entsprechenden Raum, da jedes Bekleidungsstück im System auf einem Bügel transportiert und gelagert wird. Generell sind solche Systeme für die Verwaltung von Poolbekleidung gedacht, es können aber durchaus auch trägerbezogene Teile (z. B. Sondergrößen!) verwaltet werden. Bei Neuinvestition greift man heutzutage meist zu den komfortablen vollautomatischen Bestückungsanlagen solcher Systeme. Der Dienstleister muss die mit Transponder versehenen Bekleidungsstücke einfach auf die sogenannte Bestückungsschiene hängen und die Anlage fährt sich die Teile ohne menschliches Zutun auf die jeweils freien Speicherpositionen der Förderkette. Voraussetzung ist, dass der Anlage bzw. ihrer EDV-Steuerung die Teile im Vorfeld bekannt gemacht wurden. Hierzu bietet sich eine VPN-Verbindung zwischen der Anlage und dem Dienstleister an. Auf diesem Wege werden Neuteile für die Anlage automatisch avisiert und können problemlos eingelesen werden. Die Identifikation der Mitarbeiter am Ausgabeterminal der Anlage erfolgt entweder mit einer Magnetstreifen-Karte oder aber mit einem Chip oder einer Chipkarte. In der Einrichtung eingesetzte Systeme können auch für diese Anlage genutzt werden, wenn die entsprechende Lesetechnik der Anlage im Vorfeld darauf abgestimmt wurde. Im System der Anlage werden die Mitarbeiterdaten sowie die Kleidercodes und die Kredite pro Artikel und Größe verwaltet. Der Träger hat also nur Zugriff auf bestimmte Artikel in bestimmten Größen und erhält maximal die durch den Kredit limitierte Anzahl an Teilen. Erst wenn der Träger Rückgaben getätigt hat, kann er wieder neue Teile entnehmen. Die Rückgabe erfolgt in einen separaten Abwurfschacht, der ebenso die Chipdaten registriert und den Träger bei Rückgabe entlastet und zur Neuentnahme von Teilen berechtigt. Auf diese Weise ist dafür gesorgt, dass nicht unzählige Teile irgendwo in Spinden oder anderswo zwischengelagert werden und einigen Mitarbeitern zur Versorgung mit Bekleidung fehlen. Selbstverständlich werden insgesamt weniger Teile zur Ausstattung aller Mitarbeiter benötigt als bei trägerbezogener Ausstattung, sofern ein relativer überschaubarer Artikelstamm mit größeren Schnittmengen zum Einsatz kommt.

b.4. Vollautomatische Ausgabesysteme für gefaltete Bekleidung

Die Ausgabesysteme für gefaltete Bekleidung unterscheiden sich im wesentlichen durch den geringeren Platzbedarf gegenüber hängenden Systemen und der restriktiveren Artikelvielfalt, da jeder Artikel in jeder Farbe und jeder Größe ein Fach belegt (auch wenn es sich nur um sehr wenige Teile handelt!) und damit große Auswirkungen auf die zu tätige Anlagen-Investition hat. Die Transparenz über Ausgabe und Rücknahme in Verbindung mit einem Kreditsystem bietet auch in diesem Fall eine gute Nachvollziehbarkeit über den Verbleib von Bekleidungsstücken und lässt wie im Fall der hängenden Systeme durch konsequenten Einsatz von Transponderlesetechnik auch Rückschlüsse auf den letzten Träger zu.

b.5. Begehbare Kleiderräume

Die jüngste Entwicklung für eine recht einfache und platzsparende Verwaltung von Poolbekleidung, ist der Einsatz von Lesetechnik und Zugangskontrollen von Räumen, in denen gechippte Bekleidung nach Artikel und Größen (in der Regel gefaltet) sortiert gelagert wird. Der Mitarbeiter identifiziert sich am Eingang zum geschlossenen Lagerraum an einem Terminal; das Bekleidungsabgabesystem gewährt ihm nach Prüfung bestimmter Berechtigungsparameter (berechtigter Mitarbeiter ja/nein, Bekleidungskredit (-kontingent) erreicht/überschritten) den Zutritt in den Raum.

Bei Verlassen des Raumes wird die entnommene Bekleidung beim Einzeldurchgang einer Identifikationseinheit auf diesen gebucht und diesem erst bei Rückgabe an einer gesonderten Rückgabestation wieder entlastet. Für diese Ausgabelogistik müssen im Gegensatz zu den vorgenannten Systemen zwingend UHF-Transponder in der Bekleidung eingesetzt werden,

da diese über größere Lesereichweiten verfügen als die HF-Transponder in den vollautomatischen Systemen. Über diese Systeme kann sowohl Poolbekleidung als auch trägerbezogene Bekleidung eingesetzt werden. Der Vorteil dieses Systems liegt in der Flexibilität bei der Artikelvielfalt und darin, ob die Teile hängend und/oder gefaltet gelagert werden. Allerdings erfordert es auch eine gewisse Disziplin der Anwender, dass die Ordnung der Regale und das Faltbild der Teile durch unachtsame Bedienung nicht in Mitleidenschaft gezogen werden.

c. Lieferkonzept

Für das Lieferkonzept sollte den Versorgern kein zu enger Rahmen gesetzt werden, so dass die jeweils individuellen Voraussetzungen in den Angeboten Niederschlag finden können. In Abhängigkeit der Fahrzeiten aufgrund der örtlichen Distanz, der Investitionskraft für Textilien und der vorhandenen Fahrzeugflotte können die Kalkulationsgrundlagen stark differieren, ohne dass die Versorgungsqualität am Ende für den Auftraggeber maßgeblich beeinträchtigt wird. Entscheidend für die einzelnen Nutzer ist die Deckung des Versorgungsbedarfs, also zu jeder Zeit eine ausreichende Menge an verfügbaren Textilien. Somit sollte die Forderung auch darauf ausgerichtet sein. Das Vorgeben fester Lieferrhythmen und -tage würde dieser Forderung entgegenstehen. Bei einschränkenden Möglichkeiten der Aufzugs- bzw. Rampennutzung sind diese in den Leistungsbeschreibungen auszuweisen.

d. Versorgungssicherheit in Ausnahmesituationen

Entscheidend für die Auswahl eines Bieters sollten auch dessen Möglichkeiten sein, einen in besonderen Situationen entstehenden Zusatzbedarf zu decken. Mit der Abfrage von Reaktionszeiten für kostenneutrale Zwischen- bzw. Sonderlieferungen kann sich der Auftraggeber auch für Ausnahmefälle absichern und eine bedarfsdeckende Textilversorgung sichern. Wenn der Auftraggeber dem Bieter möglichst viele Freiräume lässt und seinen Bedarf und seine Vorstellungen der Versorgung festschreibt, führt dies in der Regel zu optimierten Prozessen. Der Bedarf ist in der Quintessenz eine vollständige, jederzeit ausreichende, qualitativ vernünftige Versorgung des Hauses zu gewährleisten. Damit erreicht der Auftraggeber eine kostenoptimierte, gleichzeitig aber auch leistungsgerechte Versorgung durch den neuen Dienstleister.



BEWOHNERWÄSCHE

In allen Pflegeeinrichtungen ist die Herausgabe der Bewohnerwäsche ein heikles Thema. Wäsche hat bei der älteren Generation einen besonderen Stellenwert und die Wäschepflege durch Außenstehende kann bei einem Menschen mit Hilfebedarf als Würdeverletzung wahrgenommen werden. Vor allem dann, wenn hier nur noch Kostenaspekte oder Abwicklungskriterien eine Rolle spielen.

Schwierig für beide Seiten – Einrichtung/Bewohner auf der einen und Versorger auf der anderen – ist zudem die Tatsache, dass der Kauf der privaten Wäscheteile nicht unter dem Gesichtspunkt erfolgt, dass ein Versorger die Bearbeitung der Textilien übernimmt und desinfizierend bearbeitet wird. Individualität, persönliche Wünsche und Vorstellungen sollten dem Bewohner nicht abgesprochen werden. Für den Versorger handelt es sich daher oft um Produkte, die schwierig zu bearbeiten sind. Ein textiler Dienstleister bringt hier Erfahrung mit und stellt sich möglichst sensibel, organisatorisch und auch maschinentechnisch auf dieses Segment ein.

a. Abholrhythmus

Die Entscheidung, wie häufig die Wäsche abgeholt und geliefert werden soll, ist in vielerlei Richtungen wichtig. Die Wäschequalität wird bei zu langen Zwischenzeiten negativ beeinflusst. Lange Lagerzeit kann die Qualität verfleckter Wäsche negativ beeinflussen. Es kann zudem zu Versorgungsengpässen kommen, wenn nicht genügend Wäsche beim Bewohner vorhanden ist.

b. Wäschebedarf

Wichtige Voraussetzung bei der Planung ist daher eine ausreichende Wäschemenge beim Bewohner. Teilweise kann es über eine Woche dauern, bis die Rücklieferung der sauberen Wäscheteile erfolgt.

Folgende Mengen sollten im Vorfeld der Umstellung auf einen textilen Dienstleister bzw. bei Einzug des Bewohners eingeplant und besprochen werden.

Artikel	Bedarfsmenge
Unterhosen/Slips	20-25
Unterhemden	15-20
Nachthemden/Schlafanzüge	10-15 > überwiegend bettlägerig mehr, dafür weniger Oberbekleidung
Röcke/Hosen	5-10
Sweatshirt/Pullover	10-15
Jogginghosen/-jacken	5-10
Kleider/Hemden	5-10
Anzüge/Sakkos	2-5
Strümpfe/Socken	10-15 Paar
Strumpfhosen	10-15
Morgenmantel	2
Sommerjacke/-mantel	2
Winterjacke/-mantel	2

— Weiterhin sind die Materialien und die Pflegekennzeichnung zu beachten. Die Einrichtung sollte ihre Bewohner und Angehörigen in Zusammenarbeit mit dem Versorger gut beraten. Textile Dienstleister bieten oft Informationsbroschüren für die Bewohner als Unterstützung an.

Da die Textilien desinfizierend bearbeitet werden müssen, sollten Textilien ausgewählt werden, die für diese prozessgeeignet sind. Mechanik und Waschmittel der textilen Dienstleister beanspruchen Textilien stärker als eine Haushaltswäsche. Darauf sollte die Einrichtung die Bewohner hinweisen. Die Lebensdauer der Textilien kann kürzer sein. Ein enger Kontakt mit Bewohnern und Angehörigen, z. B. über die Hauswirtschaftsleitung, ist enorm wichtig. Damit kann im Vorfeld Verständnis geschaffen und Reklamationen und Unzufriedenheit vorgebeugt werden.



FOLGENDE KENNZEICHEN SOLLTEN KOMPLETT GEMIEDEN WERDEN:

- Schonwaschgang
- Handwäsche
- Nicht trockenreinigen
- Nicht trocknergeeignet

GEEIGNET SIND PRODUKTE MIT FOLGENDER KENNZEICHNUNG:

- 95° Kochwäsche
- 60° Buntwäsche
- 40° Buntwäsche
- Normale Trocknung

c. Wäschesortierung

Die Wäschesortierung kann auf Seiten der Pflege erfolgen. Pflegeschulungen und einfache Abwurfssysteme sind in Zusammenarbeit mit dem Versorger zu organisieren. Ein Risiko ist hier immer der falsche Abwurf im Stress. Verbreitet ist heute auch die Sortierung beim Versorger.

Je nach Weiterbearbeitung beim Versorger wird heute so gearbeitet, dass nur noch Teile mit Barcode gepatcht werden, die auch im Umlauf sind. Selbstverständlich gibt es auch schon RFID- oder Chip-Kennzeichnung. Ein Anbringen des Chips an der falschen Stelle kann beim Bewohner zu Wundliegen führen. Pflege und Versorger sollten sich daher eng abstimmen.

Die Bewohner werden mit individuell gekennzeichneten Wäschesäcken in ausreichender Menge (abhängig vom Abholrhythmus) ausgestattet. Diese Wäschesäcke werden in den jeweiligen Zimmern/Bädern angebracht und die Pflegekraft oder der Bewohner wirft dort ohne Sortierung ab. Vorteil ist hier, dass neue Anschaffungen von Textilien – auch von privaten Wäscheteilen (Tischdecken, Bettwäsche, Frottier, etc.) – sicher der Person zugeordnet werden können.

d. Wäscheaufbereitung

Die Wäschesäcke erreichen die unreine Seite der Wäscherei. Dort wird zuerst der Wäschesack eingeleert und anschließend alle Teile darin. Erfahrungsgemäß ist nur immer ein gewisser Teil der gesamten Wäsche im Umlauf, sodass auch nur dieser Teil gekennzeichnet wird im Laufe der Zeit. Eine nicht zu unterschätzende Ersparnis. Dann wird die Wäsche nach Vorgabe auf die Wäscheprozesse verteilt.

Die Kennzeichnung sollte alle notwendigen Daten wie Einrichtungsname, Bewohnername, Wohnbereich, Zimmernummer lesbar beinhalten. Der Code sollte aber beim Einlesen auch Hinweise über den Artikel, seine Waschzyklen, etc. bieten. Zur Verhinderung von Falschbehandlungen wird von dem kennzeichnenden, fachlich geschulten Mitarbeiter, auch der richtige Waschprozess hinterlegt.

Die Teile werden nach dem Waschen und Trocknen gefaltet und über den Code sortiert, um sie wieder personenbezogen ausliefern zu können. Die Auslieferung kann wieder über die mitgewaschenen Wäschesäcke erfolgen oder über eingeschweißte Pakete (Müllaspekt bedenken, Absprachen über Entsorgung). Über die moderne EDV kann sowohl gefaltete als auch hängende Auslieferung-, auf Wunsch hinterlegt werden.

Die Erwartungshaltung der Bewohner/Angehörigen ist, was die Aufbereitung anbelangt, sehr groß. Oft fehlt das Verständnis dafür, dass Teile nicht von Hand gebügelt werden. Auch hier ist im Vorfeld der Umfang der Aufbereitung zu klären. Eine genaue Leistungsbeschreibung ist wichtig.

Auch Sonderlösungen sind möglich, aber zu verhandeln. Wenn z. B. keine personenbezogene Auslieferung gewünscht ist, da intern noch Mitarbeiter zur Verfügung stehen, die die Sortierung in der Einrichtung erledigen.

e. Auswertung / Qualitätsmanagement

Die Wäscheprogramme der textilen Dienstleister liefern viele Daten, die als Basis für interne Kosten-/Mengenvergleiche dienen können. Weiterhin können Zykluszahlen und hinter dem Artikel hinterlegte Informationen einer sachlichen Klärung von Reklamationen dienen. Neue Software ermöglicht heute, dass der Zustand der Bewohnerwäsche über Text und auch mittels Webcam erfasst werden kann.

4

Textilsortimente

TEXTILSORTIMENTE

Die Textilversorgung beinhaltet neben der Beschaffung und Bereitstellung, der zweckbestimmten Pflege und Instandsetzung auch den Verschleiß. Die Systemeinführung, Begleitung und ggf. Budgetüberwachung durch qualifizierte Mitarbeiter des Versorgers ist essenzieller Bestandteil der Dienstleistung. Der Dienstleister stellt Sie von allen weiteren mittel- und unmittelbaren Kosten der Textilversorgung frei – die Versorgung ist entsprechend der vertraglichen Vereinbarung in der Regel frei Wohnbereich bzw. Schrankfach für personenbezogene Bekleidung.

Im Einzelnen sollten die folgenden Punkte Berücksichtigung bei einer Ausschreibung finden:

- Textilanforderungen offen lassen für Sortimente des Bieters (erfüllen in der Regel die Anforderungen im Versorgungssegment, Prüfung bei Bemusterung).
Tipp: Spezielle Vorgaben schränken die Bieter ein und lassen keinen Raum für Alternativen, daher können auch ggf. Kostenvorteile des Systems des Bieters verloren gehen.
- Die vom Auftraggeber vorgegebenen Textilien müssen industriell bearbeitbar sein (Textilqualität).
- Bemusterung und Spezifikation relevanter Artikel sind obligatorisch.
- Strikte TB-Vorgaben oder Spezifikationen sollten vermieden werden, denn sie können Kostenvorteile einschränken und kundenorientierte Innovationen verhindern.

a. Wohnbereichswäsche

Für die Versorgung der Wohnbereiche umfasst das Artikelsortiment der Unternehmen alle Artikel, die üblicherweise aus textilem Material herstellbar sind. Darüber hinaus ersetzen die textilen Dienstleister eine Vielzahl von Einwegartikeln, z. B. für die Inkontinentenversorgung.

Das Wohnbereichs-Sortiment umfasst zum Beispiel:

- Bettwäsche
- Frottiertücher
- Patientenhemden
- Inkontinenz-Unterlagen
- Einziehdecken, Kopfkissen

Die Anlieferung erfolgt nach Artikeln sortiert in zweckmäßigen Verpackungseinheiten gebündelt.

Ein automatischer Ersatz bei natürlichem Verschleiß ist vom Bieter vorzusehen (Versorgungskonzept). Für nicht ordnungsgemäß gelieferte Artikel ist vom Bieter ein System vorzusehen. Hier gibt es z. B. das System der Retourensäcke pro Verbrauchsstelle. Somit ist zum einen eine lückenlose Dokumentation gesichert, zum anderen aber auch die Gutschrift der betroffenen Artikel.

b. Berufskleidung

Das Corporate Design der Berufskleidung hat in den letzten Jahren den stärksten Wiedererkennungswert bei CI-Strategien in den Pflegeeinrichtungen erlangt. Lassen Sie sich vom Anbieter in der Auswahl der Berufskleidung intensiv beraten. Grundsätzlich werden zwei unterschiedliche Organisationsformen unterschieden:

- Trägerbezogene Versorgung

Die Ausstattung der Mitarbeiter erfolgt nach Maßgaben des Hauses mit hochwertiger Berufskleidung für den jeweiligen Tätigkeitsbereich aus Baumwoll-Mischgewebe oder innovativen Fasern wie z. B. Tencel. Die eingesetzten Gewebe gewährleisten den höchstmöglichen tragephysiologischen Komfort. Die Gewichtsklassen und der Mischungsgrad (zwischen Baumwolle und Polyester) sind artikelabhängig und müssen definiert werden. Reine Baumwollartikel sollten vermieden werden, da diese nicht industriell bearbeitet werden können und somit einen zusätzlichen Kostenfaktor darstellen.

Auf Anforderung können Sondergrößen angefragt werden oder es sollten Änderungen an Standardgrößen und Modellen möglich sein.

Anwenderorientierte Konfektion der Berufskleidung: Hier ist beispielsweise eine Farbdefinition oder ein bestimmter Artikel zu benennen. Es können etwa auch die Anzahl der Taschen an den Oberteilen, ein Gummizug, eine Kordel oder beides für Hosen festgeschrieben werden.

— Eine Kennzeichnung der Kleidungsstücke mit hauseigenem Emblem und integriertem Namenszug sowie Berufsbezeichnung des Trägers sollte möglich sein.

Eine Kennzeichnung der Kleidungsstücke mit einer maschinenlesbaren Identnummer: Durch dieses Kennzeichnungssystem ist eine vollautomatische Sortierung und Zuordnung des einzelnen Kleidungsstückes möglich.

- Poolbekleidung

Auch hier gibt es unterschiedliche Systeme der Versorger. Der jeweilige Vorteil des Systems sollte vom Versorger dargestellt werden (Versorgungskonzept). Hier gibt es individuelle Möglichkeiten der Gestaltung: Von reinweißer Massenpoolware bis hin zu einer mit farblichen Akzenten oder speziellen Anforderungen an die Hosen (Kordel plus Gummizug) gestaltbaren personenbezogenen Poolausstattung.

c. Spezialtextilien

Mit diesem Begriff sind z. B. folgende Artikel gemeint:

- Feuchtwischbezüge
- Sauberlaufmatten
- Handtuchrollen

Hier empfiehlt sich der Einsatz von Spezialisten im Textilservice. Diese Textilien sollten auf keinen Fall zwingend in einer Gesamtvergabe nach Empfehlung dieses Leitfadens Berücksichtigung finden, sondern in einem separaten Auswahlverfahren vergeben werden.

BETREUUNG

Für die Vertragsdurchführung im späteren, operativen Geschäft gilt es im Vorfeld zu sichern, dass eine geregelte Kommunikation zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer verbindlich beschrieben ist. Gefordert werden sollte eine transparente Abrechnung der Leistungen, die auf elektronischem Weg den Kostenstellen des Hauses zugeordnet werden kann. Um eine Nachvollziehbarkeit für die Nutzer zu gewährleisten, gehören heute detaillierte Statistiken mit einem Bezug auf die Bewohnerzahl/Wohnbereiche zum üblichen Geschäft qualifizierter Anbieter.

Für eine Senkung der Verbrauchskosten kann über die Auswertung und Optimierung der Liefermengen in der Regel ein größeres Potenzial erschlossen werden, als über einen „Preis poker“ bei den Einzelpreisen.

Ist auch die Aufbereitung der Bewohnerwäsche Teil des Vertrages, sollten nachfolgend aufgeführte Auswertungen möglich sein:

Teile je Bewohner (Trägerlisten), Waschzyklen der Teile, Zustand der Einzelteile und auf Wunsch jederzeit zur Verfügung gestellt werden.

Gute Erfahrungen aus vergleichbaren internen und externen Nutzern der textilen Dienstleistung über Benchmark können einen wesentlichen Beitrag für eine Beurteilung der Verbrauchsgewohnheiten der eigenen Mitarbeiter liefern und Maßnahmen zur Kostensenkung ermöglichen.

Der Anbieter sollte bereits in seinem Angebot darstellen, in welchem Besuchsrhythmus ein Ansprechpartner vor Ort zur Verfügung steht und wie beabsichtigt ist, auf operativ auftretende Unwägbarkeiten zu reagieren. Entsprechende Ansprechpartner und deren Kontaktdaten für einzelne Sachthemen sollten im Vorfeld benannt sein.

Die Verfahrensweisen bei Reklamationen (allgemeine Verluste in der Wäscherei, Verwaschen bei Absortierfehlern der Pflege oder der Wäscherei) und finanzieller Ersatz sollten klar in einem gemeinsam erarbeiteten QM-System festgelegt werden.

Grundsätzlich sollte die Forderung aufgenommen werden, dass aktualisierte gesetzliche Vorgaben, Markterkenntnisse und Trends zur Dienstleistung vom Auftragnehmer kommuniziert und für eine Weiterentwicklung bzw. Qualifizierung seiner Vertragsleistung genutzt werden.



VERTRAGSGESTALTUNG

a. Leistungsverzeichnis

OBJEKT- UND LEISTUNGSBESCHREIBUNG

Vor der Ausschreibung muss eine Objekt- und Leistungsbeschreibung über die zu erbringende Leistung erstellt werden.

Damit der Anbieter eine möglichst genaue Kalkulationsgrundlage hat und die Angebote vergleichbar sind, muss die Leistung in Bezug auf Menge, Zusammensetzung und Qualität möglichst detailliert beschrieben werden. Um ein Leistungsverzeichnis zu erstellen, müssen folgende Rahmendaten der Einrichtung ermittelt werden:

- Standort, Art der Einrichtung, Anzahl der Plätze
- Beschreibung des Wäschekreislaufes, durchschnittliche Wäschemenge, Wäschezusammensetzung und Wäschequalität

Um genaue Daten zu erhalten, ist der Wäscheanfall mindestens über 6 Wochen zu erheben, wobei zu berücksichtigen ist, dass die Wäschezusammensetzung (Flachwäsche, Trockenlegewäsche, Formteile, Oberbekleidung) im Sommer evtl. anders ist als im Winter. Wegen dieser oder auch anderer Veränderungen (z. B. im Pflegeheim durch Zunahme von Bettlägerigen = Reduzierung der Formteile/Oberbekleidung), ist im Vertrag unter Preisgestaltung vorgesehen, dass bei veränderten Mengenverhältnissen neu kalkuliert werden kann.

- Leistungsbeschreibung der Wäschereidienstleistungen: Hier werden die geforderten Leistungen definiert, z. B. gefaltet/gelegt, auf Bügel hängend, gefinisht, getrocknet, gemangelt, personenbezogen sortiert, unsortiert, etc.
- Leistungsbeschreibung Mietwäsche: Hier werden die geforderten Leistungen definiert, z. B. Menge und Häufigkeit, Qualität der bereitzustellenden Textilien, etc.
- Wäschekennzeichnung
- Wäschesammelsystem bzw. Wäschesortiersystem
- Abholung, Anlieferung, Abhol- bzw. Lieferrhythmus

b. Grundsätzliches zur Vergabe von Wäschereileistungen

Die Bearbeitung der Wäsche in einer Wäscherei ist nicht vergleichbar mit der eines Privathaushaltes. In Wäschereien werden die Textilien besonderen thermischen, mechanischen und chemischen Belastungen ausgesetzt – bedingt durch gesetzliche Anforderungen.

Aus den genannten Gründen ist es sehr wichtig, dass beim Einkauf von Textilien verschiedene Kriterien beachtet werden, um ein möglichst wirtschaftliches Bearbeiten der Textilien zu ermöglichen und eine optimale Qualität zu erreichen. Die einzelne Bearbeitung von pflegeintensiven Bekleidungsstücken (z. B. Wollpullover mit Applikationen) kann nicht zu unterschätzende Zusatzkosten verursachen.

Anforderungen und Empfehlungen für Textilien

Da die Wäschebearbeitung in einer Wäscherei zum großen Teil automatisiert ist, sollten bei der Anschaffung von Wäsche und Bekleidung einige grundsätzliche Anforderungen beachtet werden.



Wäschekennzeichnung

Zur Wiederauffindbarkeit der Wäsche muss jedes Teil gekennzeichnet werden. Die Kennzeichnung muss waschfest angebracht werden. Folgende Kennzeichnungsmöglichkeiten können angewandt werden:

- Webnamen mit der Maschine eingenäht
- Patchkennzeichnung mit Schrift oder maschinenlesbarer Code (Matrix- oder Barcode)
- RFID (radio-frequency identification); ein RFID-System besteht aus einem Transponder (aktiv oder passiv), der sich am oder im Textil befindet und einen kennzeichnenden Code enthält

Wird die Wäschekennzeichnung in der Einrichtung selbst durchgeführt, sollte diese nach einem einheitlichen System erfolgen, welches ggf. mit der Wäscherei abgestimmt ist.

Die Wäschekennzeichnung kann auch an den Dienstleister vergeben werden. Es gibt die Möglichkeit einer Pauschalberechnung (bewohner- oder einrichtungsbezogen) oder einer Stückberechnung.

Schmutzwäschesortierung

Die Qualität des Waschergebnisses hängt maßgeblich von der richtigen Sortierung der Schmutzwäsche ab. Es wird empfohlen, das Sortierschema mit dem Dienstleister abzusprechen. Bei der personenbezogenen Wäsche kann die Sortierung durch den Dienstleister erfolgen.

Waschverfahren/Reinigungsverfahren

- desinfizierende Waschverfahren: infektiösvächtige Wäsche muss desinfizierend gewaschen werden. Die zulässigen Waschverfahren sind in der RKI-Desinfektionsmittelliste gelistet. Hohes Ansehen genießt hier auch der Verbund für Angewandte Hygiene e.V. (VAH), der eine Liste herausgibt, auf der die Produkte mit entsprechenden Zertifikaten aufgeführt sind.

Nassreinigung

Bei der Nassreinigung wird, im Gegensatz zur chemischen Reinigung, nicht mit einem Lösemittel, sondern mit Wasser gereinigt. Dabei werden spezielle Nassreinigungsmaschinen verwendet, deren computergesteuerte Programme inkl. der Waschmittelchemie genau auf die empfindlichen Eigenschaften der Textilien abgestimmt sind. Außerdem werden Hilfsmittel eingesetzt, um die Textilfaser zu schützen sowie zu pflegen und die Nachteile, die beim normalen Waschen auftreten, zu vermeiden. Textilien, die für die Nassreinigung geeignet sind, sind mit dem Symbol gekennzeichnet. Siehe dazu auch DIN EN ISO 3175 Teil 4.

Chemische Reinigung

Die chemische Reinigung, auch Trockenreinigung genannt, entfernt Verunreinigungen aus den Textilien mittels flüchtigen Lösungsmitteln. Dabei werden feste Schmutzteilechen herausgespült und Fett-Verunreinigungen gelöst. Die Trockenreinigung verhindert ein Aufquellen der Fasern beim Waschvorgang. Dadurch findet keine Formveränderung der Textilien statt und jegliche negativen Begleiterscheinungen wie z. B. das Einlaufen oder Verfilzen wird vermieden.

Endfertigung

- Mangeln: Flachwäsche (Synonym: Mangelwäsche) wird in der Regel gemangelt und maschinell gefaltet ausgeliefert.
- Finishen: Formwäsche (z. B. Oberbekleidung, Arbeitsbekleidung, Nachthemden) wird in der Regel mit heißem Dampf und Warmluft gefinisht und entweder maschinell gefaltet oder auf Bügel hängend ausgeliefert. Die Bearbeitung kann in einem Dämpfschrank oder Tunnelfinisher oder mit einer Dämpfpuppe (Formkörper) erfolgen.
- Pressen: Hemden oder Arbeitskittel können maschinell gepresst werden (gefaltet oder auf Bügel hängend).
- Bügeln: Von Hand gebügelte Wäsche ist i. d. R. sehr teuer aufgrund des größeren personellen Aufwands.
- Lufttrocknen: Bei sehr empfindlicher Oberbekleidung wird durch Lufttrocknung i. d. R. hängend, eine negative Maßänderung (Einlaufen) bzw. Oberflächenveränderung (Aussehen) vermieden.
- Legewäsche: (Synonym: Trockenlegewäsche) wird maschinell oder von Hand gefaltet oder auch als Schüttware ausgeliefert, z. B. Spannbetttücher in Jersey.

c. Restwertberechnung

Restwert (auch Residual) ist in der Kostenrechnung die Differenz zwischen Anschaffungswert und bisher vorgenommenen Abschreibungen, also der Wert, den ein Mietgegenstand nach Ablauf der Grundmietzeit bzw. nach Anzahl der individuellen Nutzungszyklen noch aufweist. Die Kosten der Beschaffung und Finanzierung des Objektes durch die Leasinggesellschaft sind durch einen gleichzeitig geschlossenen Nutzungsüberlassungsvertrag über das Objekt mit dem Leasingnehmer mit garantierten Mindestlösen während der Laufzeit ganz oder zu einem wesentlichen Teil gegenfinanziert.

Parameter zur Berechnung der Restwerte:

Zu dem Einkaufspreis des Artikels werden Indienststellungskosten addiert und von der sich hieraus ergebenden Summe werden je nach Abrechnungsvariante Abschreibungen vorgenommen. Zu diesen Indienststellungskosten gehören: Neukundenanlage, Erfassung Trägerliste, Größenaufnahme, Anpassungen von Konfektionen, Individualisierung von Artikeln, Fertigung von Emblemwürfen, Abstimmung von Emblemen, etc. Durch die Zeitwert-Vereinbarung im Vertrag muss ein „tatsächlicher“ Wert eines Artikels nicht ermittelt werden.

Preisgestaltung

PERSONENBEZOGENE WÄSCHEVERSORGUNG

Bei der personenbezogenen Wäscheversorgung wird für Bewohnerwäsche pro bearbeitetem Wäscheteil ein Einzelpreis festgelegt und verrechnet. Die Auslieferung erfolgt i. d. R. personenbezogen.

Bewohnerwäschebudget

Beim Bewohnerwäschebudget wird ein bestimmtes Leistungspaket vereinbart, für das vom textilen Dienstleister pro Belegungstag eine festgelegte Pauschale berechnet wird.

Leasing / Wäschevollversorgung

Die gesamte Wäsche gehört dem textilen Dienstleister und wird nur zur Nutzung für die Mitarbeiter und Bewohner der Einrichtung zur Verfügung gestellt. Die Reparatur und In-

Tipp: Die Abschreibungsmodalitäten sollten in Anlehnung an das angewandte Abrechnungsverfahren vertraglich fixiert werden.

standhaltung der Wäsche und der Wäscheersatz werden vom textilen Dienstleister durchgeführt. Ebenso erfolgt die Lagerhaltung der Umlaufwäsche und der Reserveneuwäsche durch den textilen Dienstleister. Eine einrichtungsspezifische Kennzeichnung gibt es i. d. R. nicht. Klassische Leasingartikel sind alle Hauswäscheartikel wie Bettwäsche, Frottierwäsche (inkl. Waschlappen und Lätze), Inkontinenzunterlagen, Berufskleidung, Schutzkleidung etc.

Leasing von Hauswäsche (Vollversorgung)

Die Einrichtung legt wöchentlich oder monatlich den Bedarf für die einzelnen Artikel fest und bestellt nach Bedarf. Die Rechnungsstellung erfolgt nach bestellten und gelieferten Stückzahlen. Es wird ein Stückpreis (Leasing- und Waschpreis) pro geliefertem Leasingwäscheartikel verrechnet. Es besteht die Möglichkeit, die Leasingwäsche nach einer vereinbarten Zeit vom Dienstleister zum Zeitwert zu übernehmen.

Poolwäsche (Pauschalleasing)

Die Einrichtung legt eine bestimmte Menge für die einzelnen Wäscheartikel fest. Der textile Dienstleister stellt diese Menge im Pool zur Verfügung und verrechnet diese als monatliche Pauschale (Leasingpreis). Die Waschkosten werden separat verrechnet (Waschpreis pro Stück oder kg).

d. Preisanpassungen

Hier sollten bereits die Grundlagen (Preisgleitklausel, Quoten, Indexe und ggf. Obergrenzen) für Preisanpassungen festgelegt werden. Dies wäre dann die Basis für eine im Jahresgespräch festgelegte Preisanpassung.

Geeignet für eine Bemessungsgrundlage und vergleichbare Darlegung gestiegener Kostenätze in der Leistung ist etwa der halbjährige Kostenindex für den Textil Service vom DTV.

Hierzu gehören etwa:

- Energiekosten (Strom-, Gas-, Fernwärme- und Wasserkosten): Veränderungen der Jahresdurchschnittswerte werden anhand des Indizes „6M/40/41“ zugrunde gelegt.
- Waschmittelkosten: Veränderungen der Jahresdurchschnittswerte werden anhand des Indizes „224/2451“ zugrunde gelegt.
- Textilkosten: Veränderungen der Jahresdurchschnittswerte werden anhand des Indizes „77/17“ zugrunde gelegt.
- Materialkosten (Betriebs- und Verbrauchsmaterialkosten): Veränderungen der Jahresdurchschnittswerte werden anhand der Indexe „Ild.Nr.1, Gewerbliche Erzeugnisse insgesamt“ zugrunde gelegt.
- Personalkosten: Veränderungen werden gemäß dem aktuell geltenden Lohn und Gehaltstarifvertrag für das Textilreinigungsgewerbe bzw. des ausgehandelten Haustarifvertrages berücksichtigt. Etwaige indirekte Lohn- und Gehaltsveränderungen durch sonstige Maßnahmen (z. B. durch geänderte Sozialversicherungsbeiträge o.ä.) werden in entsprechender Weise wie eine Lohnveränderung behandelt.

e. Ansprechpartner

Eine Ansprechpartnerliste sollte Anlage im Vertrag sein, da hier klare Kommunikationswege geschaffen werden. So können Informationen während der Laufzeit schneller fließen und die Zusammenarbeit der Vertragspartner wird erleichtert.

Für die Bereiche Controlling, Bestellungen, Leistungserweiterungen/-reduzierungen und Vertragsfragen sollte daher eine Festlegung der Ansprechpartner erfolgen.

Tipp: Die Preisentwicklung sollte indexgebunden formuliert werden. Eine prozentuale Gewichtung der Hauptkostenanteile (z. B. Personal, Benzin/Diesel, Energie, Roh- und Hilfsstoffe, Textilien, Zinsen) kann festgehalten werden, um diese als Basis für mögliche Preisanpassungen verwenden zu können.

Tipp: Es empfiehlt sich, den Ansprechpartner an die Funktion zu binden und nicht an Namen. Mitarbeiter können wechseln. Funktionen bleiben in der Regel bestehen, beispielsweise Einkaufsleitung, Hauswirtschaftsleitung usw.

ZUSCHLAGSKRITERIEN UND BEWERTUNGSVERFAHREN

Zuschlagskriterien sind bei Vergabeverfahren nach Vergaberecht zwingend mit anzugeben. Aber auch bei Beauftragungen außerhalb des Vergaberechtes ist es sinnvoll, sich über die anzuwendenden Bewertungskriterien Gedanken zu machen. Ziel sollte sein, die Gesamtkosten des zu beschaffenden Prozesses – auch des internen Prozesses – zu bewerten und nicht nur den reinen Wäschepreis in den Fokus zu nehmen.

AUCH IM VERGABERECHT IST KLAR DEFINIERT, DASS DER AUFTRAG AN DAS WIRTSCHAFTLICHSTE ANGEBOT ZU ERFOLGEN HAT, NICHT AN DAS BILLIGSTE.

Mögliche Zuschlagskriterien können sein:

- Versorgungspreis
- Energieeffizienz
- Logistikkonzept und -kosten
- Qualitätsmerkmale
- Teilnahme an der Ortsbesichtigung
- Versorgungskonzept
- Umweltstandards
- Nachhaltigkeit (Green Hospital)
- Testphase bei der OP-Versorgung
- Havariekonzept
- Betreuung

Wichtig ist, mögliche Ausschlusskriterien zu benennen und auch anzuwenden. Wenn etwa eine Teilnahme an der Ortsbesichtigung als verpflichtende Basis für das zu erstellende Logistikkonzept als Zuschlagskriterium definiert ist, dann müssen Bieter, die daran nicht teilnehmen, entsprechend ausgeschlossen werden. Dies gilt natürlich für alle anderen Kriterien ebenso. Beim Thema Nachhaltigkeit ist zu beachten, dass die Zuschlagskriterien immer im direkten Zusammenhang mit dem Produkt bzw. der Dienstleistung zu benennen sind und Teil der Leistungsbeschreibung sind. Kriterien, die nicht im Zusammenhang mit dem Produkt oder der Dienstleistung stehen, sind nicht zulässig.

— Hinweis: Dieses Vorgehen ist auch sinnvoll bei Verfahren, die nicht nach Vergaberecht ablaufen. Denn das Einhalten solcher Vorgaben kann ein Indikator für die Zuverlässigkeit und die Qualität des potenziellen Versorgers sein.

a. Gesamtkosten versus Preis

Es ist unumgänglich, bei komplexen Ausschreibungen, wie der textilen Dienstleistung, bei der Bewertung der Wirtschaftlichkeit den Fokus auf die Gesamtkostenkalkulation zu legen. Das bedeutet, den gesamten Prozess zu bewerten, für den die Dienstleistung eingekauft wird.

Um eine solche Gesamtkostenrechnung durchzuführen, müssen die Einkaufspreise zu den Kosten für die internen Prozesse im Krankenhaus addiert werden. Zu Letzteren gehören:

- Anschaffungskosten
- Prozesskosten
- Entsorgungskosten
- Personalkosten
- Lagerhaltungskosten
- Inhouse-Logistik

So können recht objektiv Waren und Systeme bewertet werden, zum Beispiel auch die Versorgung mit Mehrweg-versus-Einwegprodukten.

Hierbei erhält je nach Wertungskriterium der beste Bieter 100 Prozent der zu verteilenden Punkte, der zweitbeste Bieter 60 Prozent der zu verteilenden Punkte und der drittbeste Bieter 20 Prozent der zu verteilenden Punkte. Ab dem viertbesten Bieter erhalten alle weiteren Bieter in dem zu bewertenden Kriterium 0 Punkte.

Hinweis: Dies ist nur ein Beispiel für ein mögliches Schema und einen möglichen Aufbau einer Bewertungsmatrix bei der Entscheidung um die Vergabe. Basis für die Liste der Auswahlkriterien bleiben immer die im Leistungsverzeichnis beschriebenen Anforderungen. Natürlich ist die Gewichtung der Kriterien individuell und nach den Prioritäten des Auftraggebers zu entscheiden. Ist diese Gewichtung aber (bestenfalls schon bei der Erstellung des LV) getroffen, dann wird das Bewertungssystem auch zu einer objektiven Entscheidung über die Angebote führen.

b. Bewertungsmatrix auf Basis des LV

Bei der Bewertung der Angebote ist es wichtig, ein System zu entwickeln, das es ermöglicht, ein möglichst objektives Bild der vorliegenden Angebote zu erhalten. Dies ist über eine reine preisliche Betrachtung oft nicht möglich. Der Deutsche Textilreinigungs-Verband empfiehlt daher eine Bewertungsmatrix nach einem Punktesystem.

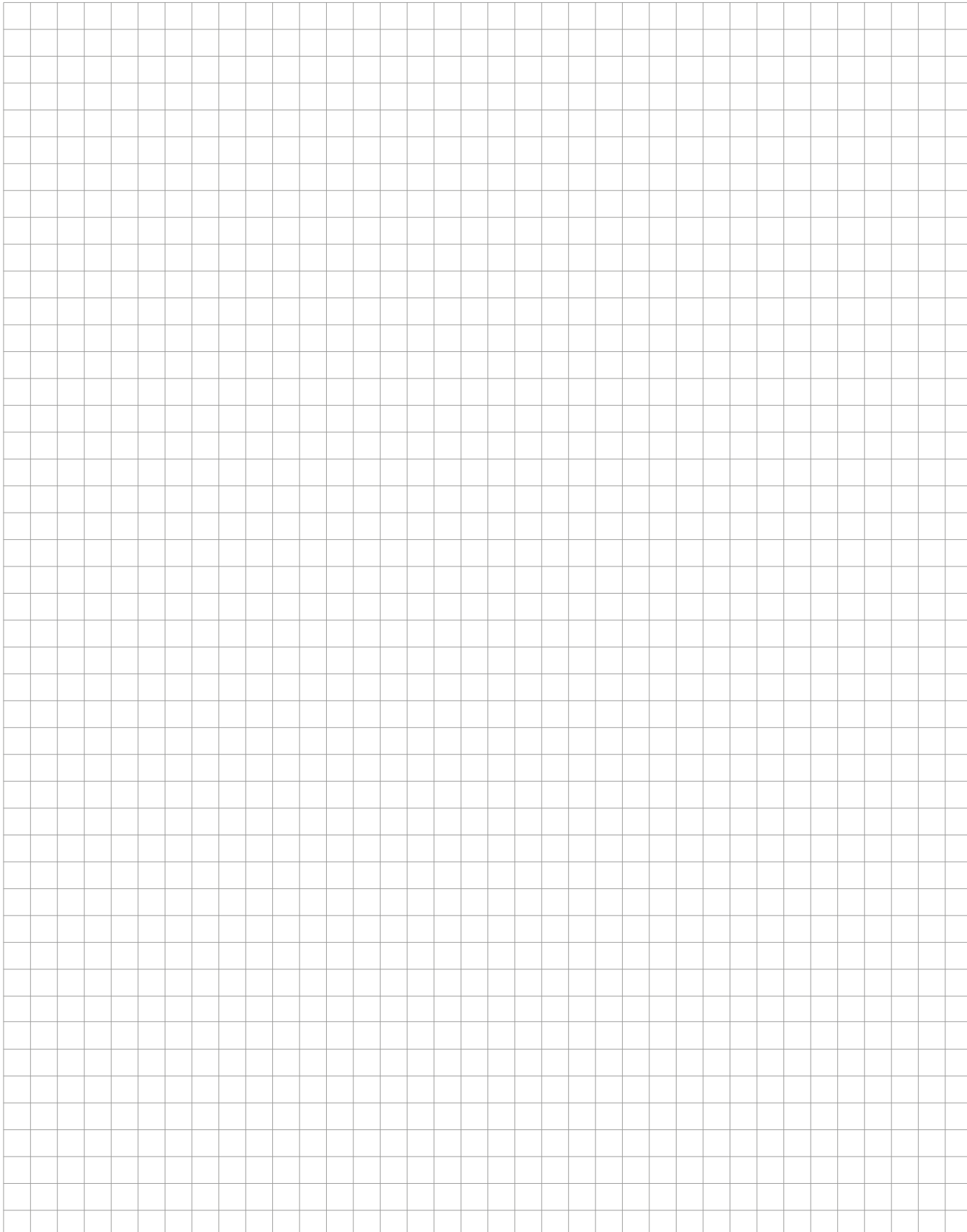
— Dieses Punktesystem kann zum Beispiel wie folgt aussehen:

Der Auftraggeber vergibt den Zuschlag unter Berücksichtigung aller relevanten Kriterien nach dem Prinzip größtmöglicher Wirtschaftlichkeit. Dies erfolgt in Form einer Bewertungsmatrix.

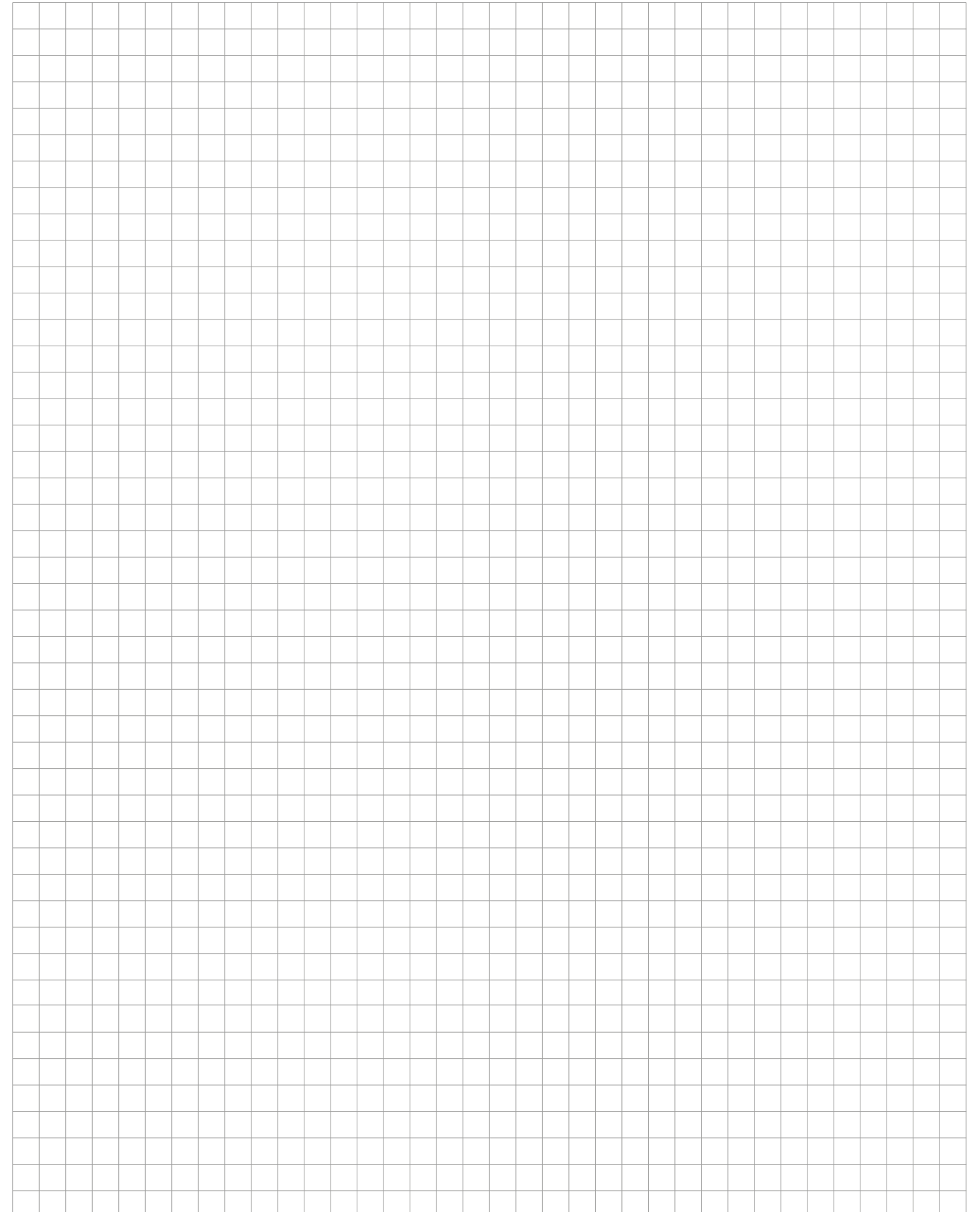
Preis Unterkriterium 1 Unterkriterium 2 usw.	60 % = 60 Punkte Aufteilung der 60 Punkte auf die Unterkriterien
Nachhaltigkeit Unterkriterium 1 Unterkriterium 2 usw.	10 % = 10 Punkte Aufteilung der 10 Punkte auf die Unterkriterien
Versorgungssicherheit Unterkriterium 1 Unterkriterium 2 usw.	30 % = 30 Punkte Aufteilung der 30 Punkte auf die Unterkriterien

Kriterium	Bieter 1	Bieter 2	Bieter 3	Bieter 4
Preis				
Unterkriterium 1				
...				
Nachhaltigkeit				
Unterkriterium 1				
...				
Versorgungssicherheit/Logistik				
Unterkriterium 1				
...				
Summe				

NOTIZEN



NOTIZEN



IMPRESSUM

Herausgeber:

Deutscher Textilreinigungs-Verband e.V.
Adenauerallee 48
53113 Bonn

Autoren:

Mesut Cevik, Matthias Köberlein, Winfried Maier, Ursula Neugebauer, Sven Schöppe,
Andreas Schumacher, Melanie Voss-Franke, Alexandra Wallmann

Titelfoto:

© kingwin/shutterstock.com

Bildnachweis:

Bardusch GmbH & Co. KG
KEMAS GmbH
Leo System GmbH
Shutterstock.com

Grafische Gestaltung:

dievirtuellecouch Werbung & Marketing GmbH
Achenbachstraße 61
57223 Kreuztal-Buschhütten
www.dievirtuellecouch.net

Schutzgebühr:

50,- Euro

IMPRESSUM





Für weitere Informationen oder Fragen wenden Sie sich an:

Deutscher Textilreinigungs-Verband e.V.
Adenauerallee 48 · 53113 Bonn · Tel. 0228 710022-81 · Fax 0228 710022-79
E-Mail info@dtv-deutschland.org · www.dtv-deutschland.org