

Textile Versorgung

Damit die Kosten nicht ins Schleudern kommen

Wer Einrichtungen im Gesundheits- oder Sozialwesen betreibt, muss sich auch mit hauswirtschaftlichen Prozessen befassen. Neben der Gebäudereinigung und der Gemeinschaftsverpflegung gehört die textile Versorgung zu den zentralen Tätigkeitsfeldern. Hier können Häuser viel Geld sparen.

Selbst machen oder einen Dienstleister beauftragen? In der Stiftung Friedehorst hat man sich 2008 für einen Dienstleister entschieden.

Menschliche Zuwendung steht in der diakonischen Einrichtung nicht im Widerspruch zu wirtschaftlichem Handeln. Fachleute für die Verwaltung sozialer Einrichtungen haben aber nicht zwangsläufig einen Überblick über den aktuellen Stand zeitgemäßer hauswirtschaftlicher Prozesse. „Im Zuge eines 2016 begonnenen Restrukturierungsprojektes kamen wir zum Ergebnis, dass es sinnvoll ist, uns externe Hilfe für die Restrukturierung unserer Wäscheversorgung und die Auswahl eines neuen Dienstleisters zu suchen“, erklärt Onno Hagenah, kaufmännischer Vorstand der Stiftung. Er holte sich aus diesem Grund Anfang 2018 die Eschborner Ingenieurs- und Projektmanagementgesellschaft Curatis ins Boot. Das bundesweit tätige Unternehmen ist Spezialist für die Optimierung von Betriebsabläufen in Healthcare-Einrichtungen.

Der Teufel steckt im Detail

Die Erfahrungen mit der externen Wäscheversorgung waren gut, aber nach zehn Jahren häuften sich Fragen hinsichtlich Qualität, Preis und Steuerungsmöglichkeiten. So wurde am Ende der Vertrag mit dem Dienstleister gekün-



Selbst machen oder einen Dienstleister beauftragen? In der Stiftung Friedehorst hat man sich für einen Dienstleister entschieden.

digt. Innerhalb von sieben Monaten wollte man einen Nachfolger finden. Aber wer sollte sich neben dem Tagesgeschäft um eine Marktabfrage kümmern, Verhandlungen führen, Vertragsunterlagen abstimmen und die Umstellung der Prozesse begleiten? „Eine überaus anspruchsvolle Aufgabe, die nur mit eigenen Ressourcen undenkbar gewesen wäre“, räumt Hagenah ein.

Curatis-Geschäftsleiter Holger Salomon hört so etwas öfter. „Bei der Auswahl eines neuen Dienstleisters stellen wir immer wieder fest, dass v.a. bei Verträgen der Teufel im Detail steckt.“ Gerade bei der Wäscheversorgung werde das Thema Reklamationen oft übersehen. Also, was ist reklamationswürdig, wie lange darf eine Reklamation dauern, bis der Kunde eine Rückmeldung oder sogar eine Erstattung erhält. Dabei seien das sehr wichtige Punkte – sowohl in Sachen Zufriedenheit als auch in Bezug auf die Kosten.

Natürlich, so Salomon, komme es bei der Restrukturierung auch auf vieles andere an, etwa auf das Artikelsortiment. Werden alle Textilien wirklich gebraucht? Wenn ja, wie viel braucht man davon? Bei einer breit aufgestellten Einrichtung wie der Stiftung Friedehorst mit jährlich rund 2.000 Nutzern und Kunden keine einfache Aufgabe, schließlich sind die Bedürfnisse der einzelnen Bereiche sehr unterschiedlich.

„Wir haben die Prozesse überprüft und empfohlen, den einen oder anderen Artikel auszutauschen, z.B. im Bereich der Dienstkleidung“, erinnert sich Salomon. „Unsere Mitarbeiter tragen nun einen anderen Stoff. Die empfohlene Tencelfaser trägt sich nicht nur angenehmer, weil sie weicher und elastischer ist, sie wird auch aus natürlichen Rohstoffen gefertigt und ist

Die Stiftung Friedehorst in Bremen

deckt mit 1.200 Mitarbeitern seit über 70 Jahren die gesamte Bandbreite der ambulanten und stationären Senioren- und Behindertenhilfe ab. Einrichtungen der beruflichen Reha, ein ambulanter Kinderhospizdienst und eine Schule für Pflegeberufe ergänzen das Angebot.

damit nachhaltiger und biologisch abbaubar“, bestätigt Hagenah.

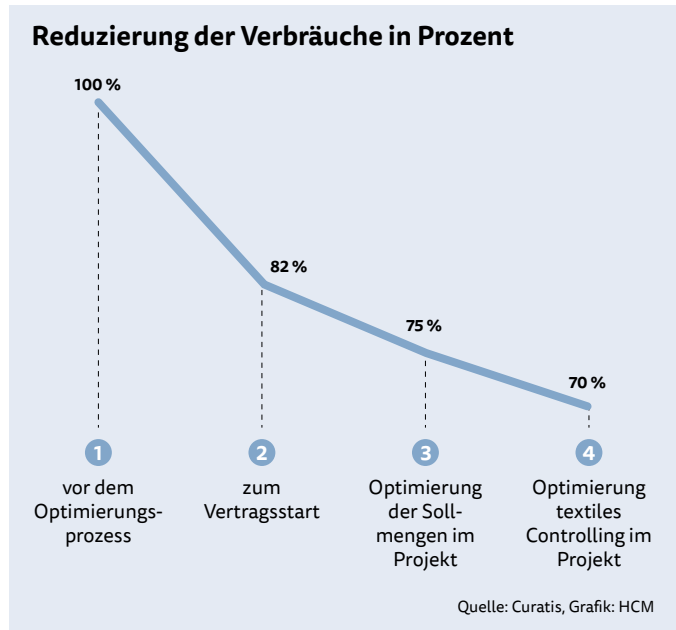
Sind neue Dienstleister in der engeren Wahl, sollten im nächsten Schritt eine Bemusterung des angebotenen Artikelsortiments sowie eine Vor-Ort-Begehung der Wäschereien stattfinden. Dies sind wichtige Kriterien, die die Entscheidungsfindung neben der Wirtschaftlichkeit des Angebotes beeinflussen sollten.

Hat man sich für einen Anbieter entschieden, ist ein Umsetzungsplan der Garant für eine erfolgreiche Implementierung. Besonders heikel sei es dabei nach Salomons Worten, die zeitliche Planung der letzten Anlieferung und Abholung des Vorlieferanten mit der des neuen Lieferanten zu koordinieren. Schließlich dürfe es nicht zu Engpässen in der Wäscheversorgung kommen. Auch die mit der Wäscheversorgung betrauten Mitarbeiter müssten in Schulungen mit den neuen Prozessen und Anforderungen vertraut gemacht werden.

Nach einer kurzen, aber sehr intensiven Implementierungsphase mit dem neuen Wäscheversorger von nur acht Wochen waren alle Einrichtungen mit neuer Flachwäsche ausgestattet und die neue Dienstkleidung stand zur Verfügung. Liefertage und -zeiten hatten sich eingespielt, die Bestell- und Reklamationsprozesse waren standardisiert. Doch damit war die Arbeit noch nicht getan.

Prozessüberwachung, Qualitätschecks und textiles Controlling

„Es ist wichtig, die Einrichtung nach der Implementierung nicht mit den neuen Abläufen allein zu lassen. Daher stellen wir ihr auch für die Zeit danach einen kompetenten Implementierungs-



Optimierung der Wäscheverbräuche aus Projekten von Curatis: Die horizontale Achse zeigt hierbei die Jahre, in denen Curatis gemeinsam mit dem Kunden die Reduzierung schrittweise umsetzt.

manager zur Seite, um eventuell auftretende Schwierigkeiten zu meistern“, betont Salomon. Zudem gelte es, die optimierten Prozesse zu überwachen und ggf. nachzjustieren. Dazu sind regelmäßig Gespräche und Qualitätsbegehungen mit dem Auftraggeber, dem Auftragnehmer sowie den Curatis-Projektmanagern wichtig.

„Gerade das Thema Bewohnerwäsche ist sensibel, da es sich dabei um etwas sehr Persönliches handelt“, weiß Salomon. Reklamationen müssten aus diesem Grund vom Dienstleister ernst genommen werden. Wurde das Wäschestück nachweislich durch einen Bearbeitungsfehler beschädigt (z.B. löchrig), so müsse der Dienstleister dieses mindestens zum Zeitwert ersetzen. Bei Flecken, Verfärbungen oder sonstigen Qualitätsmängeln wie Knicken oder Falten müsse nachgearbeitet werden. Flachwäsche (also Bettwäsche, Frotteetextilien etc.) dürfe keine Verschleißerscheinungen oder Flecken aufweisen. Besonderes Augenmerk gilt der Lagerhaltung. Häufig werde Wäsche nicht nach Bedarf, sondern nach Gefühl bestellt, getreu dem Motto: lieber etwas mehr. Doch überfüllte Schränke und Lagerräume kosten Geld. Anhand einer monatlichen Auswertung sollten Dienstleister und Auftraggeber auch nach der Neuorganisation gemeinsam realistische Verbrauchsmengen festlegen.

Autoren



Onno Hagenah, kaufmännischer Vorstand der Stiftung Friedehorst,
Kontakt: onno.hagenah@friedehorst.de



Holger Salomon, Geschäftsleiter bei der Curatis GmbH, **Kontakt: holger.salomon@curatis.de**