

Wäscheversorgung im Heim

Was können die Bewohner bei der Versorgung ihrer persönlichen Wäsche im Heim erwarten?

BIVA

Impressum

Herausgeberin:
Bundesinteressenvertretung für
alte und pflegebetroffene
Menschen e.V. (**BIVA**)
Siebenmorgenweg 6-8
53229 Bonn

Tel.: 0228 – 9090480
Fax: 0228 – 90904822

E-Mail: info@biva.de
Internet: www.biva.de

Verantwortlich i.S.d.P.:
Dr. Manfred Stegger
Vorstandsvorsitzender BIVA e.V.

Text:
Guido Steinke, Rechtsanwalt

Layout: Dr. David Kröll
Redaktion: Ulrike Kempchen

Erstveröffentlichung:
Januar 2007
2., aktualisierte Ausgabe,
Januar 2016

Alle Angaben für diese Broschüre wurden sorgfältig recherchiert. Dennoch kann keine Garantie für ihre Aktualität, Richtigkeit und Vollständigkeit übernommen werden. Alle Rechte dieses Werkes sind urheberrechtlich geschützt. Eine Vervielfältigung oder Verbreitung – auch auszugsweise – darf nicht ohne schriftliche Genehmigung des Herausgebers erfolgen.

Inhaltsverzeichnis

Vorbemerkung	3
1. Darf ich meine eigene Wäsche mitbringen?	5
2. Muss ich meine eigenen Wäschestücke kennzeichnen (lassen)?	7
3. Wie sieht es mit der Pflege meiner Wäsche aus? Muss ich dies selbst organisieren oder wird dies vom Heim durchgeführt?	7
4. Was kann ich erwarten, wenn meine Wäschestücke vertauscht werden?	9
5. Welche Rechte habe ich, wenn meine persönliche Wäsche bei der Wäschepflege beschädigt wird oder sogar verloren geht?	11
6. Gibt es bestimmte Vorschriften zur Wäscheversorgung, die das Heim beachten muss?	11
Anhang	
Infektionsschutzgesetz (Auszug)	12
Rahmen-Hygieneplan (Auszug)	13
Prüfkriterien des Medizinischen Dienstes der Krankenkassen	15

Vorbemerkung

Die Wäscheversorgung nimmt im Alltag der Bewohnerinnen und Bewohner von Alten- und Pflegeheimen - neben der Verpflegung - eine herausragende Stelle ein. „Kleider machen Leute“ und „Wie man sich bettet, so liegt man“ sind bekannte Sprichworte, die viel zum Wohlbefinden aussagen.

Wer schläft schon gerne in „Krankenhausbettzeug“ oder „Anstaltskleidung“? Was man auf der Haut spürt, trägt entscheidend dazu bei, wie man sich fühlt.

Wenn bei den nachstehenden Erläuterungen von „Wäsche“ die Rede ist, muss man zunächst einmal unterscheiden zwischen den

- persönlichen Bekleidungsstücken und der
- sog. Flachwäsche.

Zu den persönlichen Bekleidungsstücken zählt die Körperbekleidung, also die Ober- und Unterwäsche.

Zur Flachwäsche zählen die flachen Wäschestücke wie Bettwäsche, Tischwäsche, Handtücher, Waschlappen.

1. Darf ich meine eigene Wäsche mitbringen?

Bei der **privaten Bekleidung** ist es selbstverständlich, dass die Bewohnerinnen und Bewohner ihre eigenen Kleidungsstücke mitbringen und im Heim tragen können.

Bei der **Flachwäsche** findet man in der Praxis unterschiedliche Handhabungen. Welches Vorgehen im jeweiligen Heim vorgesehen ist, ergibt sich aus der allgemeinen Leistungsbeschreibung des Heims und den individuellen Regelungen im Heimvertrag oder individuellen Abreden.

- ▶ Das Heim bietet an, Flachwäsche auf Wunsch zur Verfügung zu stellen.

Dieses Angebot wird oft wie folgt formuliert:

"Bettwäsche, Tischwäsche, Handtücher, Badetücher, Waschlappen oder Ähnliches werden auf Wunsch vom Heim zur Verfügung gestellt."

- ▶ Das Heim stellt keine Flachwäsche und erwartet, dass die Bewohnerinnen und der Bewohner die eigene Flachwäsche mitbringen, manchmal auch nur bestimmte Arten wie z.B. Handtücher, Badetücher und Waschlappen.

Dieses Angebot kann wie folgt formuliert sein:
"Bettwäsche, Tischwäsche, Handtücher, Badetücher, Waschlappen oder Ähnliches bitten wir selbst mitzubringen."

oder

„Bettwäsche und Tischwäsche stellen wir vom Haus aus, Handtücher, Badetücher und Waschlappen bitten wir selbst mitzubringen.“

- ▶ Das Heim schreibt zwingend vor, dass hauseigene Flachwäsche benutzt wird.

Diese Regelung würde dann wie folgt lauten:
"Bettwäsche, Tischwäsche, Handtücher, Badetücher, Waschlappen oder Ähnliches werden vom Haus gestellt. Wir bitten keine eigene Flachwäsche mitzubringen.“

Eine solche Regelung wird oft damit begründet, dass individuelle Flachwäsche aus organisatorischen Gründen nicht verwendet werden soll. Eine solche Begründung kann als Zeichen für mangelnde Flexibilität und ein geringes Verständnis für Kundenwünsche angesehen werden. Man sollte sich dann auch die übrigen heimvertraglichen Regelungen genauer ansehen und prüfen, ob sie nicht weitere Bevormundungen enthalten. Heime sind keine "Anstalten", in denen sich die Bewohnerinnen und Bewohner vermeintlichen organisatorischen Zwängen unterzuordnen haben. Im Gegen-

teil: In Heimen muss nach dem Gesetz eine selbstbestimmte Lebensführung ermöglicht werden. Dazu zählt auch das Recht, ggf. eigene Flachwäsche wie Bettwäsche und Handtücher zu benutzen.

2. Muss ich meine eigenen Wäschestücke kennzeichnen (lassen)?

Die meisten Heime verlangen – um Verwechslungen bei den persönlichen Wäschestücken vorzubeugen – deren namentliche Kennzeichnung. Wenn dies verlangt wird, ist es in der Regel im Heimvertrag oder in einer Erläuterung hierzu festgeschrieben. Zusätzlich sollte dies mündlich erläutert werden.

Die Wäschekennzeichnung sollte - wenn möglich - vom Heim angeboten werden. In diesem Fall ist zu regeln, ob dies gegen zusätzliches Entgelt erfolgt.

Sollte dies – aus welchen Gründen auch immer – nicht möglich sein, sollte das Heim die externe Wäschekennzeichnung organisieren, zumindest einen entsprechenden Dienstleister empfehlen, wenn dies nicht selbst erledigt werden kann oder Angehörige hierzu nicht zur Verfügung stehen.

3. Wie sieht es mit der Pflege meiner Wäsche aus? Muss ich dies selbst organisieren oder wird dies vom Heim durchgeführt?

Um Missverständnisse zu vermeiden, sollte im Heimvertrag eindeutig geregelt sein, wie die Wäschepflege erfolgt.

In der Regel kümmert sich das Heim darum, dass sowohl die persönlichen Wäschestücke (Oberbekleidung und Unterwäsche) als auch die Flachwäsche (Bettwäsche und Handtücher), gleichgültig ob von den Bewohnerinnen oder Bewohnern oder vom Heim gestellt, gewaschen, gebügelt und ggf. gereinigt werden.

Dafür stehen zwei Wege offen:

- ▶ Das Heim betreibt eine eigene Wäscherei.
- ▶ Das Heim hat die Wäschepflege einer externen Wäscherei übergeben.

Welcher Weg im konkreten Fall gewählt wird, muss den Bewohnerinnen und Bewohnern mitgeteilt werden und im Heimvertrag geregelt sein. Hierzu gehört auch die Mitteilung, ob die Kosten der Wäschepflege im Heimentgelt enthalten sind oder als Zusatzleistung gesondert in Rechnung gestellt werden. Dies betrifft vor allem das Waschen, Bügeln und ggf. auch das Ausbessern der persönlichen Wäschestücke.

Die Kosten der Pflege der vom Heim gestellten Wäschestücke sind generell im Heimentgelt enthalten.

Die Reinigungskosten für persönliche Kleidungsstücke sind in der Regel immer gesondert zu bezahlen.

Falls kleinere Ausbesserungsarbeiten (z.B. Knöpfe annähen, Löcher stopfen, offene Nähte zunähen) zum Aktivierungsprogramm des Heims gehören, ist der Umfang festzulegen. Es muss deutlich sein, wo die Grenze zur kostenpflichtigen Übernahme dieser Arbeiten durch die Mitarbeiter/innen liegt und wieweit erwartet wird, dass Angehörige bestimmte Arbeiten übernehmen.

Zur Hygiene gibt es Richtlinien und Standards, deren Einhaltung vom Medizinischen Dienst der Krankenkassen (MDK) überprüft wird (Die Wäschehygiene ist ein Punkt, der vom MDK bei seinen Qualitätsprüfungen in den stationären Einrichtungen überprüft wird, s. „Grundlagen der MDK-Qualitätsprüfungen in der stationären Pflege“, Bezugsquelle s. Anhang).

4. Was kann ich erwarten, wenn meine Wäschestücke vertauscht werden?

Heime haben gegenüber den Bewohnerinnen und Bewohnern neben den Hauptpflichten aus dem Heimvertrag auch Nebenpflichten. Zu den Nebenpflichten zählen z.B. die Sorgfaltspflichten. Solche Sorgfaltspflichten bestehen auch bei der Versorgung der von den Bewohnerinnen und Bewohnern in das Heim mitgebrachten Wäschestücken.

Die Mitarbeiter/innen in den Heimen müssen alle ihnen möglichen Maßnahmen ergreifen, um Schäden von den eingebrachten Sachen der Bewohnerinnen und Bewohner abzuwenden. Die Wäscheversorgung muss so organisiert werden – vom Einsammeln der Wäschestücke über das Waschen, Bügeln, Sortieren und Verteilen – dass unter normalen Umständen keine Verwechslungen bei den Wäschestücken vorkommen können. Diese als „**Wäschemanagement**“ bezeichnete innerbetriebliche Organisation ist „Chefsache“, d. h. die Heimleitung muss geeignetes Personal abstellen, das die Kette der Wäscheversorgung fachkompetent regelt und deren Funktionieren überwacht.

Wenn es zu „Pannen“ kommt, muss es für die betroffenen Bewohnerinnen oder Bewohner einen bekannten und angstfrei einzuschlagenden Weg geben, sich über z.B. verwechselte, beschädigte oder verloren gegangene Wäschestücke zu beschweren und sie zurück zu erhalten.

Ein solches „**Beschwerdemanagement**“ gehört heute zum Standard einer Einrichtung. Der Gang der Beschwerdebearbeitung – von der Ansprechstelle über den Weg der Abarbeitung bis zur Rückmeldung über die Beseitigung der Störung – muss transparent sein und den Bewohnerinnen und Bewohnern bzw. ihren Angehörigen und sonstigen Vertrauenspersonen erläutert werden. Immer sollte auch die Heimleitung als Ansprechpartner zur Verfügung stehen.

Gute Heime verstehen die Anregungen und Beschwerden der Bewohnerschaft nicht als Kritik, sondern als guten Rat zur Qualitätsverbesserung. Denn entscheidend ist, dass die Bewohnerinnen und Bewohner mit dem Service bei der Wäscheversorgung zufrieden sind.

Ansprechpartner für Anregungen und Beschwerden ist auch immer der Heimbeirat (§ 29 HeimmitwV)

Sollte weder über die innerbetrieblichen Beschwerdewege noch über den Heimbeirat Abhilfe geschaffen werden, ist die örtlich zuständige Heimaufsicht die nächste Ansprechstelle.

Man findet jedoch immer, auch bei Fragen im Vorfeld, z.B. zum Heimvertrag oder anderen Problemen, ein offenes Ohr bei der **BIVA!**

5. Welche Rechte habe ich, wenn meine persönliche Wäsche bei der Wäschepflege beschädigt wird oder sogar verloren geht?

In solchen Fällen haftet das Heim – ähnlich wie eine chemische Reinigung - für den Schaden.

Die Einrichtung muss für sämtliche Schäden aufkommen, die in ihren Bereich fallen, d.h. die beim Waschen, Bügeln, der Lagerung, dem Transport etc. der Wäsche durch die Mitarbeiter des Heimes entstehen. Für die ordnungsgemäße Organisation dieser Abläufe ist nämlich das Heim im Rahmen des „Wäschemanagement“ verantwortlich.

6. Gibt es bestimmte Vorschriften zur Wäscheversorgung, die das Heim beachten muss?

Zwei Vorschriften regeln die Hygienestandards und damit auch den Umgang mit der Wäsche (Reinigung, Lagerung, Transport etc.) im Heim:

- ▶ das Infektionsschutzgesetz und der darauf fußende
- ▶ Rahmen-Hygieneplan für Alten- und Pflegeheime

Um den gesetzlichen Bestimmungen gerecht zu werden, ist es für Heime unabdingbar, eine Hygienebeauftragte oder einen Hygienebeauftragten aus den Reihen der Mitarbeiter/innen zu benennen oder – bei größeren Häusern - sogar hierfür Personal gesondert einzustellen.

1. Infektionsschutzgesetz (Auszug)

§ 36 Einhaltung der Infektionshygiene

(1) Die in § 33 genannten Gemeinschaftseinrichtungen sowie Krankenhäuser, Vorsorge- oder Rehabilitationseinrichtungen, Einrichtungen für ambulantes Operieren, Dialyseeinrichtungen, Tageskliniken, Entbindungseinrichtungen, Einrichtungen nach § 1 Abs. 1 bis 5 des Heimgesetzes, vergleichbare Behandlungs-, Betreuungs- oder Versorgungseinrichtungen sowie Obdachlosenunterkünfte, Gemeinschaftsunterkünfte für Asylbewerber, Spätaussiedler und Flüchtlinge sowie sonstige Massenunterkünfte und Justizvollzugsanstalten legen in Hygieneplänen innerbetriebliche Verfahrensweisen zur Infektionshygiene fest. Die genannten Einrichtungen unterliegen der infektionshygienischen Überwachung durch das Gesundheitsamt.

(2) ...

(3) ...

(4) Personen, die in ein Altenheim, Altenwohnheim, Pflegeheim oder eine gleichartige Einrichtung im Sinne des § 1 Abs. 1 bis 5 des Heimgesetzes oder in eine Gemeinschaftsunterkunft für Obdachlose, Flüchtlinge, Asylbewerber oder in eine Erstaufnahmeeinrichtung des Bundes für Spätaussiedler aufgenommen werden sollen, haben vor oder unverzüglich nach ihrer Aufnahme der Leitung der Einrichtung ein ärztliches Zeugnis darüber vorzulegen, dass bei ihnen keine Anhaltspunkte für das Vorliegen einer ansteckungsfähigen Lungentuberkulose vorhanden sind. ...

(5) Das Grundrecht der Unverletzlichkeit der Wohnung (Artikel 13 Abs. 1 Grundgesetz) sowie der körperlichen Unversehrtheit (Artikel 2 Abs. 2 Satz 1 Grundgesetz) wird insoweit eingeschränkt.

2. Rahmen-Hygieneplan für Alten- und Altenpflegeheime gemäß § 36 Infektionsschutzgesetz (Auszug)

3.2.4. Wäschehygiene und Bekleidung

Das Einsammeln und der Transport gebrauchter Wäsche soll in reißfesten, ausreichend keimdichten, ggf. feuchtigkeitsdichten Textil- oder Foliensäcken bzw. Wäschebehältern erfolgen. Für Wäsche aus Altenpflegeheimen und mit Stuhl, Urin oder Blut verunreinigte Wäsche aus Altenheimen gilt: kein nachträgliches Sortieren: Sammeln und Transport in keimdichten, reißfesten, feuchtigkeitsdichten Säcken.

Strikte Trennung zwischen Schmutzwäsche und sauberer Wäsche bei der Lagerung. Mindestens 1-2 x pro Woche Schmutzwäscheabtransport.

Die Häufigkeit des Wäschewechsels ist vom Verschmutzungsgrad abhängig. Grundsätzlich ist verunreinigte Wäsche sofort zu wechseln. Darüber hinaus können folgende Richtwerte herangezogen werden:

- Wäschewechsel

Bei Verschmutzung sofort, sonst Bettwäsche alle 2 Wochen, bei Bettlägerigen wöchentlich. Handtücher 2 x wöchentlich, Waschlappen tgl., besser Einmalgebrauch, Unterwäsche alle 2 Tage

- Wäschebehandlung

Wäsche aus Altenpflegeheimen und Krankenstationen von Altenheimen ist so zu behandeln, dass sie frei von Mikroorganismen ist, die Infektionen auslösen können. Die

Behandlung hat mit einem RKI-gelisteten desinfizierenden Waschverfahren zu erfolgen. Für Oberbekleidung ist im Allgemeinen kein solches Verfahren notwendig.

Einzelheiten s. Anforderungen der Hygiene an die Wäsche aus Einrichtungen des Gesundheitsdienstes, die Wäscherei und den Waschvorgang und Bedingungen für die Vergabe von Wäsche an gewerbliche Wäschereien, Anlage zu den Ziffern 4.4.3 und 6.4 der Richtlinie für Krankenhaushygiene und Infektionsprävention (Bundesgesundheitsblatt 7/1995, S. 280)
Wäsche aus Altenheimen: Leib-, Bettwäsche, Handtücher bei mindestens 60°C; Wäsche der einzelnen Heimbewohner in einem separaten Waschgang waschen.

- Aufbereitung Kopfkissen, Einziehdecken

Das Material muss eine Behandlung wie Kochen oder Desinfektion zulassen (Herstellerangaben).

Federfüllung ist nur personenbezogen möglich.

Bei Verunreinigung, bei Bewohner- bzw. Benutzerwechsel sofort, sonst halbjährliche Behandlung mit Desinfektionswaschverfahren oder Dampfdesinfektion.

Prüfkriterien des Medizinischen Dienstes der Krankenkassen

Die Prüfkriterien – eine Broschüre mit 219 Seiten - (und weitere Informationen) können bezogen werden beim

Medizinischer Dienst der Spitzenverbände der Krankenkassen e. V. (MDS)

Lützowstraße 53

45141 Essen

Telefon: (02 01) 83 27 -0

Telefax: (02 01) 83 27 -100

E-Mail: office@mds-ev.de

oder direkt übers Internet unter

www.mds-ev.de/richtlinienpublikationen/richtliniengrundlagen-der-begutachtung/qualitaetspruefungen.html