



## STADTRECHNUNGSHOF WIEN

Landesgerichtsstraße 10  
A-1082 Wien

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

E-Mail: [post@stadtrechnungshof.wien.at](mailto:post@stadtrechnungshof.wien.at)

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

DVR: 0000191

StRH II - WS-Apfl-2/14

Maßnahmenbekanntgabe zu

Wiener Sozialdienste Alten- und Pflegedienste GmbH,

Prüfung von Teilbereichen des IKS

## INHALTSVERZEICHNIS

Erledigung des Prüfberichtes.....	4
Kurzfassung des Prüfberichtes.....	4
Bericht der Wiener Sozialdienste Alten- und Pflegedienste GmbH zum Stand der Umsetzung der Empfehlungen .....	5
Umsetzungsstand im Einzelnen .....	6
Empfehlung Nr. 1.....	6
Empfehlung Nr. 2.....	6
Empfehlung Nr. 3.....	9
Empfehlung Nr. 4.....	9
Empfehlung Nr. 5.....	10
Empfehlung Nr. 6.....	11
Empfehlung Nr. 7.....	14
Empfehlung Nr. 8.....	15
Empfehlung Nr. 9.....	15
Empfehlung Nr. 10.....	16
Empfehlung Nr. 11.....	17
Empfehlung Nr. 12.....	17
Empfehlung Nr. 13.....	18
Empfehlung Nr. 14.....	19

## ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

Alten- und Pflegedienste GmbH ... Wiener Sozialdienste Alten- und Pflegedienste GmbH	
bzw. ....	beziehungsweise
EDV .....	Elektronische Datenverarbeitung

EUR..... Euro  
GmbH..... Gesellschaft mit beschränkter Haftung  
IKS..... Internes Kontrollsystem  
IT ..... Informationstechnologie  
Nr..... Nummer  
PC ..... Personal Computer  
®..... Registrierte Marke  
u.a. .... unter anderem  
USt ..... Umsatzsteuer  
z.B. .... zum Beispiel

### **Erledigung des Prüfberichtes**

Der Stadtrechnungshof Wien unterzog Teilbereiche des IKS der Alten- und Pflegedienste GmbH einer stichprobenweisen Prüfung. Der diesbezügliche Bericht des Stadtrechnungshofes Wien wurde am 14. Jänner 2015 veröffentlicht und im Rahmen der Sitzung des Stadtrechnungshofausschusses vom 21. Jänner 2015, Ausschusszahl 11/15 mit Beschluss zur Kenntnis genommen.

### **Kurzfassung des Prüfberichtes**

*Der Stadtrechnungshof Wien hat Teilbereiche des Internen Kontrollsystems der Wiener Sozialdienste Alten- und Pflegedienste GmbH geprüft, wobei die Sollkonzeption in Bezug auf die Aufbau- und Ablauforganisation sowie die Umsetzung von vorgesehenen Kontrollen und qualitätssichernden Maßnahmen Schwerpunkte bildeten.*

*Hinsichtlich organisatorischer Regelungen sowie der eingesetzten Führungsinstrumente wurden Verbesserungspotenziale festgestellt. Die Überwachung der Durchführung und der Wirksamkeit von Kontrollen wäre durch eine Interne Revision sicherzustellen. Zur Weiterentwicklung der Grundlagen des Internen Kontrollsystems wurde zudem eine systematische Erarbeitung von Unternehmenszielen sowie eines Risikomanagements angeregt.*

*Die stichprobenweise Prüfung von Kontrollen im Zusammenhang mit der Leistungserbringung ergab Mängel bei deren Durchführung und Dokumentation, weshalb entsprechende Systeme zur Evidenzhaltung empfohlen wurden.*

**Bericht der Wiener Sozialdienste Alten- und Pflegedienste GmbH zum Stand der Umsetzung der Empfehlungen**

Im Rahmen der Äußerung der geprüften Stelle wurde folgender Umsetzungsstand in Bezug auf die ergangenen 14 Empfehlungen bekannt gegeben:

Stand der Umsetzung der Empfehlungen	Anzahl	Anteil in %
Umgesetzt	8	57,1
In Umsetzung	5	35,7
Geplant	1	7,1

Nicht geplant	-	-
---------------	---	---

Allfällige Rundungsdifferenzen bei der Darstellung von Berechnungen wurden nicht ausgeglichen.

## **Umsetzungsstand im Einzelnen**

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

### **Empfehlung Nr. 1**

Es wurde angeregt, einen Geschäftsverteilungsplan für die Geschäftsführung der Alten- und Pflegedienste GmbH schriftlich festzulegen.

#### Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Geschäftsführung hat einen Vorschlag für einen Geschäftsverteilungsplan erarbeitet. Dieser Vorschlag der Geschäftsführung wird mit dem Aufsichtsrat und Vorstand im Rahmen einer Klausur im Frühjahr 2015 abgestimmt.

#### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Der Geschäftsverteilungsplan ist mit Rollenbeschreibung zwischen der Geschäftsführerin mit dem Schwerpunkt kaufmännische Agenden und der Geschäftsführerin mit dem Schwerpunkt operativ-betriebliche und personelle Agenden umgesetzt.

### **Empfehlung Nr. 2**

Zur Wahrung einer einheitlichen Vorgehensweise bei der Einbindung des Aufsichtsrates in über den gewöhnlichen Geschäftsbetrieb hinausgehende Rechtsgeschäfte mögen geeignete Maßnahmen implementiert werden.

#### Stellungnahme der geprüften Stelle:

Rechtsgeschäfte, die über den gewöhnlichen Geschäftsbetrieb hinausgehen, werden im Rahmen der geplanten Klausur im Früh-

jahr 2015 definiert. Damit ist dann sichergestellt, dass für diese im Bedarfsfall die Zustimmung seitens des Aufsichtsrates einzuholen ist.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Nach ausführlicher Diskussion in der Aufsichtsratssitzung am 22. Juni 2015 wurde vom Eigentümer per schriftlichem Umlaufbeschluss § 7 des Gesellschaftsvertrages wie folgt geändert:

*Die Gesellschaft hat einen, zwei oder mehrere Geschäftsführer. Sie wird, wenn nur ein Geschäftsführer bestellt ist, durch diesen selbstständig, wenn zwei oder mehrere Geschäftsführer bestellt sind, durch je zwei Geschäftsführer gemeinsam oder einen Geschäftsführer gemeinsam mit einem Gesamtprokuristen vertreten. Die Generalversammlung kann, auch wenn zwei oder mehrere Geschäftsführer bestellt sind, Einzelnen von ihnen die selbstständige Vertretungsbefugnis erteilen. Die Vertretung durch einen Einzelprokuristen oder zwei Gesamtprokuristen ist zulässig.*

*Der (die) Geschäftsführer hat (haben) im Vorhinein in den nachstehend angeführten Angelegenheiten der Geschäftsführung die Zustimmung durch Gesellschafterbeschluss einzuholen, und zwar:*

- a) für den Erwerb, die Veräußerung und die Belastung von Liegenschaften oder Bauwerken;*
- b) für die Aufnahme von Darlehen und Krediten, soweit sie nicht im Rahmen der jährlich zu beschließenden Vorscheurechnung (Jahresbudget samt Investitions- und Finanzplan) enthalten sind;*
- c) für den Abschluss von Verträgen namens der Gesellschaft mit sich selbst;*
- d) für Rechtsgeschäfte mit nahen Angehörigen der Geschäftsführung oder verbundenen Unternehmen;*

- e) für die Gewährung von Darlehen, Krediten und anderen langfristigen Forderungen, wenn sie im Einzelfall den Betrag von 7.300,-- EUR übersteigen, mit Ausnahme von Ausbildungsvereinbarungen;
- f) für den Abschluss und die Abänderung von Werk-/Konsulenten- und/oder Beratungsverträgen ab einem Entgelt von mehr als 100.000,-- EUR (netto ohne USt) oder einem Jahresentgelt von mehr als 100.000,-- EUR (netto ohne USt), soweit sie nicht im Rahmen der jährlich zu beschließenden Vorscheurechnung (Jahresbudget samt Investitions- und Finanzplan) enthalten sind;
- g) für die Einstellung von Mitarbeitern mit Sonderverträgen (Verträge, welche dem Mitarbeiter abweichend von Kollektivvertrag, Betriebsvereinbarung, Gehaltstafel besondere Rechte einräumen) mit einem Jahresgehalt von mehr als 100.000,-- EUR (brutto);
- h) für Versorgungszusagen jeder Art;
- i) für Anschaffungsgeschäfte und Investitionen und damit im Zusammenhang stehende Rechtsgeschäfte (insbesondere auch der Abschluss oder die Auflösung von Bestands-, Leasing- oder Lizenzverträgen), wenn die Gegenleistung den Betrag von 100.000,-- EUR (netto ohne USt) im Einzelfall übersteigt, soweit diese nicht im Rahmen der jährlich zu beschließenden Vorscheurechnung (Jahresbudget samt Investitions- und Finanzplan) enthalten sind bzw. soweit nicht eine Deckung durch eine Subventionszusage vorhanden ist;
- j) für Wertpapiergeschäfte;
- k) für die Eröffnung und Schließung von Bankkonten;
- l) für die Bestellung und Abberufung von Prokuristen und Handlungsbevollmächtigten zum gesamten Geschäftsbetrieb;
- m) für die Übernahme von Bürgschaften und anderen Sicherheiten durch die Gesellschaft für Dritte;
- n) für alle Rechtsgeschäfte, die über den gewöhnlichen Geschäftsbetrieb hinausgehen, insbesondere jene, die in § 2 "Zweck der Gesellschaft" sowie § 3 "Gegenstand des Unternehmens" keine Deckung finden.

Für den Fall der Einrichtung eines Aufsichtsrates ist anstelle eines zustimmenden Gesellschafterbeschlusses ein zustimmender Aufsichtsratsbeschluss einzuholen. Verwei-

*gert der Aufsichtsrat die Zustimmung zu einer von der Geschäftsführung geplanten Maßnahme, so ist die endgültige Entscheidung der Generalversammlung der Gesellschaft im Wege eines Weisungsbeschlusses einzuholen ...*

### **Empfehlung Nr. 3**

Die Alten- und Pflegedienste GmbH möge dafür Sorge tragen, dass künftig für sämtliche Funktionen Rollenbeschreibungen vorliegen. Weiters wären diese den jeweiligen Bediensteten nachweislich zur Kenntnis zu bringen.

#### Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Alten- und Pflegedienste GmbH hat die fehlenden Rollenbeschreibungen (insbesondere Pflegedienstleitung und Stabsstellen) erstellt und wird bis Jahresende 2014 dafür Sorge tragen, dass die erforderlichen Rollenbeschreibungen unterschrieben und im Personalakt abgelegt werden.

#### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Alle fehlenden Rollenbeschreibungen wurden erstellt, von den Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern unterfertigt und sind im jeweiligen Personalakt abgelegt.

### **Empfehlung Nr. 4**

In Bezug auf die Abgeltung der vom Verein Wiener Sozialdienste und der IT-Dienstleisterin für die Alten- und Pflegedienste GmbH erbrachten Leistungen möge eine Evaluierung der beiden Dienstleistungsverträge vorgenommen werden.

#### Stellungnahme der geprüften Stelle:

Zwischen dem Verein und der Alten- und Pflegedienste GmbH wurde ein Entwurf für eine Adaption des Dienstleistungsvertrages fertiggestellt. Die Gremien sind informiert, die Beschlussfassung ist noch offen. Hier ist ab 1. Jänner 2015 geregelt, dass das Ent-

gelt für die organisatorischen, wirtschaftlichen und finanziellen Leistungen seitens des Vereines einmal jährlich im Rahmen des Wirtschaftsplanes einvernehmlich festgelegt wird. Zur Vermeidung zusätzlicher Organisationskosten für den Verein erfolgt die Berechnung pauschal (für alle Tochterunternehmen und die operativen Bereiche des Vereines) nach dem Umlageprinzip. Diese Systematik wurde für den Wirtschaftsplan 2015 bereits vollinhaltlich angewendet.

Für die Umlage der SobIT GmbH erfolgt die Aufteilung nach der Leistungserfassung mittels Ticket-System dergestalt, dass die Leistungsverteilung des ersten Halbjahres die Basis für die Festlegung im Wirtschaftsplan des Folgejahres bildet. Die so erfolgte Zurechnung auf die Betriebe wird ebenfalls im Wirtschaftsplan des Folgejahres einvernehmlich festgelegt.

#### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Der Dienstleistungsvertrag zwischen dem Verein Wiener Sozialdienste und der Alten- und Pflegedienste GmbH wurde adaptiert und nach Übereinstimmung mit den Gremien neu abgeschlossen.

Für die SobIT GmbH wurde ein Ticket-System eingeführt. Die Auswertung der Tickets mittels des Controlling-Tools Qlik View bildet die Basis für die Zuordnung der Kosten für die einzelnen Bereiche und Betriebe.

#### **Empfehlung Nr. 5**

Die Alten- und Pflegedienste GmbH sollte strategische Unternehmensziele verschriftlichen und diese in einer Weise operationalisieren, dass ihre Erreichung in der Folge auch überprüft werden kann.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die strategischen Unternehmensziele wurden im Rahmen einer Unternehmensklausur mit den Führungskräften der Alten- und Pflegedienste GmbH thematisiert und sind mit Vorstand und Aufsichtsrat im Frühjahr 2015 abzustimmen.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Strategische Unternehmensziele wurden in Abstimmung mit Aufsichtsrat und Vorstand erläutert und unterliegen noch dem unternehmensübergreifenden Abstimmungsprozess.

Ein nach dem capito Qualitäts-Standard für barrierefreie Information zertifiziertes Pflegeleitbild wurde für die Alten- und Pflegedienste GmbH erstellt. Das Produkt ist daher mit dem Gütesiegel des capito® Gütesiegel Leicht Lesen B1 ausgezeichnet und entspricht damit den Qualitätsstandards von capito®. Das Pflegeleitbild wird laufend im Unternehmen implementiert.

**Empfehlung Nr. 6**

Um entsprechende Strategien zur Risikominimierung zu entwickeln bzw. eine rasche Reaktion im Fall eines Schadenseintritts zu gewährleisten, wäre eine Risikoliste zu erstellen.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Erstellung der Risikoliste aus der Sicht der Führungskräfte der Alten- und Pflegedienste GmbH wurde im Rahmen einer Unternehmensklausur durchgeführt und ist in der Folge noch mit den unternehmerischen Risiken aus Vereinssicht zu ergänzen sowie mit den zuständigen Gremien abzustimmen. Ziel für die Fertigstellung ist März 2015.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Folgende unternehmerische Risiken wurden festgestellt und in beiliegender Liste zusammengefasst:

	Alten- und Pflegedienste GmbH		Verein Wiener Sozialdienste	
<b>1. Allgemeine externe Risiken</b>				
Risiko	Wahrscheinlichkeit	Intensität	Wahrscheinlichkeit	Intensität
Durch Klimaverschiebung neue Erkrankungen	gering	gering	gering	gering
Epidemien	gering	gering	gering	gering
Änderung der Förderpolitik (z.B. Auflösung des Fonds Soziales Wien, Arbeitsmarktservice, Wiener Gebietskrankenkasse)	mittel	mittel	mittel	mittel
Änderung von Berufsgesetzen	mittel	mittel	mittel	mittel
Abhängigkeit von externen Partnerinnen bzw. Partnern und Kundinnen bzw. Kunden	mittel	mittel	mittel	hoch
Neue Technologien (Pflegeroboter, implantierte Insulinpumpe)	mittel	mittel	mittel	mittel
Naturkatastrophen (Versorgung gefährdet, Infrastruktur bricht ein)	gering	hoch	gering	hoch
Blackout	gering	hoch	gering	hoch
Globale Krisen (Krieg, Zusammenbruch der Volkswirtschaft)	gering	hoch	gering	hoch
Einbrüche, Feuer			mittel	hoch
Bankenzusammenbruch			gering	hoch
<b>2. Leistungswirtschaftliche Chancen/Risiken (auf drei bis fünf Jahre betrachtet)</b>				
Risiko: Beschaffung	Wahrscheinlichkeit	Intensität	Wahrscheinlichkeit	Intensität
Personalmangel	niedrig	hoch	niedrig	hoch
Techniksprünge	niedrig	mittel	niedrig	mittel
Verträge mit Kooperationspartnerinnen bzw. Kooperationspartnern (Lizenzen, Sprach- und Datenverträge)	mittel	mittel	mittel	mittel
Standortsuche	niedrig	niedrig	niedrig	niedrig
Risiko: Absatz				
Allgemeiner Leistungsstundenrückgang, Reduktion der Fördermittel	hoch	hoch	hoch	hoch
Beziehung zu Fördergeberinnen bzw. Fördergebern	niedrig	mittel	mittel	hoch
Verlust der Anerkennung	niedrig	hoch		
Risiko: Produktion				
IT-Ausfall (intern)	mittel	mittel	mittel	mittel
Unqualifiziertes Personal	niedrig	mittel	niedrig	mittel
Schnittstellen technisch (z.B. fehlerhafte Übertragungen)	mittel	mittel	hoch	hoch
Unversorgte Klientinnen bzw. Klienten	niedrig	hoch		

	Alten- und Pflegedienste GmbH		Verein Wiener Sozialdienste	
Planungsfehler	niedrig	mittel	niedrig	mittel
Pflege- und Betreuungsfehler	niedrig	mittel	niedrig	mittel
Überzogene Vorgaben von außen	niedrig	mittel	mittel	mittel
Missachtung von Gesetzen und Verordnungen	niedrig	mittel	niedrig	mittel
Technisches Versagen (z.B. Schließanlagen, Alarmanlagen, Heizungsanlagen, Rohrgebrechen, ...)			niedrig	mittel
Auftragsausfälle			mittel	hoch
Risiko: Forschung und Entwicklung				
Keine neuen Dienstleistungen	hoch	mittel	mittel	mittel
Keine Personalentwicklung	niedrig	mittel	niedrig	mittel
Keine Anpassung an Marktentwicklung	niedrig	mittel	niedrig	mittel
Keine Anpassung an neue Forschungserkenntnisse	niedrig	mittel	niedrig	mittel
<b>3. Finanzwirtschaftliche Risiken</b>				
Risiko	Wahrscheinlichkeit	Intensität	Wahrscheinlichkeit	Intensität
Tarife nicht kostendeckend	hoch	hoch	hoch	hoch
Höheres Lohnniveau und hoher Kollektivvertragsabschluss	mittel	hoch	mittel	hoch
Lohndumping durch Mitbewerb	mittel	mittel	mittel	mittel
Mehr Marktbegleitende mit breiterem Leistungsangebot	mittel	gering	gering	mittel
Mietpreise für Standorte	gering	gering	gering	gering
IT-Kosten (Provider, Internet, Telefon, Support)	mittel	gering	mittel	gering
Kürzere Lebensdauer der technischen Geräte (Mobiltelefone, Tina, Nico, PC)	gering	mittel	hoch	gering
Fehlende Garantie auf vereinbarte Leistungsmengen	hoch	hoch		
Hohe finanzielle Abhängigkeit von der Fördergeberin bzw. vom Fördergeber	hoch	hoch	hoch	hoch
Fehlinvestitionen (z.B. Veranlagungen, Anschaffungen Software)			gering	hoch
Zahlungsunfähigkeit/Zahlungsunwilligkeit			mittel	hoch
<b>4. Corporate Governance Chancen/Risiken</b>				
Risiko	Wahrscheinlichkeit	Intensität	Wahrscheinlichkeit	Intensität
Führungsstil - situationsangepasst und personenbezogen			gering	hoch
Umgang mit Macht - Gestaltungsspielraum			gering	hoch
Treffen von Fehlentscheidungen			gering	hoch
Beziehungen Klientinnen bzw. Klienten - Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter - Kolleginnen bzw. Kollegen - Dritte (Mobbing, Rassismus, Diskriminierung, sexuelle Belästigung, Gewalt, ...)			mittel	mittel
Negatives Unternehmensbild nach außen			gering	hoch
Rufschädigendes Verhalten			gering	hoch
Kurzfristiger Wechsel von Führungspersonen oder Informationsträgerinnen bzw. Informationsträgern			gering	hoch

	Alten- und Pflegedienste GmbH		Verein Wiener Sozialdienste	
Änderungsprozesse			gering	mittel
Fehlendes Wissensmanagement			gering	gering
Kompetenzüberschreitungen			gering	hoch
Fehlende Datensicherheit			gering	hoch
Rekrutierung von ehrenamtlichen Vorständen			mittel	hoch
Fraud			gering	mittel

### Empfehlung Nr. 7

So wie die Abläufe zur Leistungserbringung sollten auch jene der Administration einschließlich der Verantwortungen, Entscheidungsbefugnisse, Schnittstellen sowie Kontrollmaßnahmen schriftlich festgelegt werden. Diese Abläufe könnten in der Folge gemeinsam mit einer Beschreibung der Organisationsstruktur in einem Organisationshandbuch zusammengeführt werden.

#### Stellungnahme der geprüften Stelle:

Ein Handlungsleitfaden für die Erstellung und Kontrolle einer Zahlungsaufforderung für den Fonds Soziales Wien wurde fertiggestellt. Weiters wurde ein Handlungsleitfaden über die Bearbeitung von Selbstzahlerinnen- bzw. Selbstzahlerrechnungen erarbeitet.

Aufbauend auf das IKS werden im Jahr 2015 die Abläufe der Administration mit den Schnittstellen zur Buchhaltung dokumentiert. Bestehende Abläufe und Regelungen für das Rechnungswesen (z.B. Nutzungsdauer von Wirtschaftsgütern) oder Richtlinien für das Mahnwesen sollen anschließend mit diesen administrativen Abläufen in einem Organisationshandbuch zusammengeführt werden.

#### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Ein Handlungsleitfaden für die Erstellung und Kontrolle einer Zahlungsaufforderung für den Fonds Soziales Wien wurde fertiggestellt. Weiters wurde ein Handlungsleitfaden

über die Bearbeitung von Selbstzahlerinnen- bzw. Selbstzahlerrechnungen erarbeitet und somit umgesetzt.

Die Schnittstellen der Alten- und Pflegedienste GmbH zur Buchhaltung wurden definiert sowie Richtlinien für die Anlagenbuchhaltung, die Kassenführung und das Mahnwesen erstellt. Die Erstellung des Handbuches ist in Umsetzung.

### **Empfehlung Nr. 8**

Zur Überwachung der Durchführung und der Wirksamkeit von Kontrollmaßnahmen sollte die Alten- und Pflegedienste GmbH auf die Implementierung eines Internen Revisionsystems verstärktes Augenmerk legen.

#### Stellungnahme der geprüften Stelle:

Es ist geplant, nach Abschluss der Projekte "*Internes Kontrollsystem*" und "*Risikomanagement*" ein eigenes System für die Interne Revision zu implementieren.

#### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Umsetzung der Empfehlung ist geplant.

Das IKS liegt nun in einer, seitens einer externen Gutachterin erstellten, qualitätsgesicherten Form vor. Sämtliche Risiken weisen zumindest den Reifegrad 3 auf (gesichertes IKS). Mit Juli 2015 ist das IKS in Betrieb gegangen, die Kontrollen werden nun durchgeführt. Darauf aufbauend wird frühestens im Jahr 2016 ein System für die Interne Revision implementiert werden.

### **Empfehlung Nr. 9**

Bei der Inventarisierung des Anlagevermögens sollte in der eingesetzten EDV-Applikation die automatische Übernahme der Anlagenzugänge aus der Finanzbuchhaltung angestrebt werden. Zur Sicherung und Evidenzhaltung der Vermögenswerte wäre die Erfassung der Geringwertigen Wirtschaftsgüter in der Anlagenbuchhaltung anzu-

denken. Schließlich sollten die durchgeführten Bestandsaufnahmen der Anlagegegenstände zur Bestätigung des Vieraugenprinzips unterfertigt werden.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Der Empfehlung des Stadtrechnungshofes Wien hinsichtlich der automatischen Übernahme der Anlagenzugänge aus der Finanzbuchhaltung wird bereits Rechnung getragen. Die Geringwertigen Wirtschaftsgüter werden im Rahmen der Bilanzierung für das Jahr 2014 erstmals erfasst werden. Der Auftrag an die Sachbearbeiterinnen bzw. Sachbearbeiter, die Bestandsaufnahmen der Anlagegegenstände im Vieraugenprinzip zu unterfertigen, wurde von der Geschäftsführung bereits erteilt.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Die Geringwertigen Wirtschaftsgüter wurden im Rahmen der Bilanzierung für das Jahr 2014 in der Anlagenbuchhaltung erfasst.

Die Verzeichnisse der Anlagegüter wurden seitens der Bereichsleitungen kontrolliert und unterfertigt. Aufgrund des Umfangs werden die Bestandsaufnahmen kontinuierlich durchgeführt, damit dann das Vieraugenprinzip gewährleistet ist.

**Empfehlung Nr. 10**

Die von der Geschäftsführung für die Bankgeschäfte vorgesehene Zeichnung durch zwei berechnigte Personen sollte auch bei jenem Bankkonto, auf welchem Einzelberechtigungen vermerkt waren, veranlasst werden.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Diese Empfehlung wurde bereits umgesetzt. In der Praxis wurden die Überweisungen auch in der Vergangenheit bereits immer von zwei berechtigten Personen durchgeführt.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

**Empfehlung Nr. 11**

Jene Geldbeträge der Kasse in der Zentrale, die nicht zur Abwicklung des normalen Kassenbetriebes benötigt werden, sollten entweder auf ein betriebliches Bankkonto abgeführt oder im Fall einer Verteilung auf mehrere Safes entsprechend dokumentiert werden.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Es wird ab dem Jahr 2015 für solche Fälle ein zusätzlicher Botendienst organisiert. Die Verteilung auf mehrere Safes - falls erforderlich - wird ab sofort dokumentiert.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

**Empfehlung Nr. 12**

Um die Einhaltung der in der Leitlinie vorgesehenen Kontrollen für die verschiedenen Arten von Pflege- und Betreuungsvisiten sicherzustellen, wären künftig die diesbezüglichen Protokolle und Erhebungsbögen lückenlos im Dokumentenmanagementsystem abzuspeichern und für die Evidenzhaltung ein entsprechendes System einzurichten.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Der standardisierte Erhebungsbogen der klientinnen- bzw. klientenorientierten Pflege- und Betreuungsvisite wurde neu überarbeitet und befindet sich in der Umsetzungsphase. Um die Einhaltung der in der Leitlinie vorgesehenen Kontrollen der klientinnen- bzw. klientenorientierten Pflege- und Betreuungsvisiten sicherzustellen, gibt es einen Auftrag an die jeweiligen Softwarepartnerinnen bzw. Softwarepartner zu mehreren Auswertungskriterien. Es ist eine Darstellung über die bereits stattgefundenen sowie noch offenen

klientinnen- bzw. klientenorientierten Pflege- und Betreuungsvisiten vorgesehen. Mit dieser Funktion soll künftig u.a. sichergestellt werden, dass die Vorgaben der Leitlinie eingehalten werden und bei jeder Klientin bzw. bei jedem Klienten eine klientinnen- bzw. klientenorientierte Pflege- und Betreuungsvisite durchgeführt wird. Des Weiteren wird eine Möglichkeit zur Evidenzhaltung im System eingebaut. Die Mitarbeiterin bzw. der Mitarbeiter hat dadurch die Möglichkeit, das Datum für die nächste klientinnen- bzw. klientenorientierte Pflege- und Betreuungsvisite im System einzugeben; die Visite scheint somit automatisch als Termin in der Aufgabenliste der Pflegedokumentation auf. Die Anforderungen sind bereits den jeweiligen Softwarepartnerinnen bzw. Softwarepartnern mitgeteilt worden und deren Umsetzung ist für das Jahr 2015 geplant.

#### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Das Formular der Pflege- und Betreuungsvisite wurde in die elektronische Pflege- und Betreuungsdokumentation GriPS eingebaut. Die angeforderten Auswertungsfunktionen werden derzeit programmiert. Das Formular wird weiters laufend intern seitens des Case Managements, der Teamleitung Pflege und der Pflegedienstleitung getestet. Anschließend werden eine inhaltliche Evaluierung sowie allfällige Anpassungen stattfinden. Geplant ist, die neue Pflege- und Betreuungsvisite mit Ende des Jahres 2015 vollständig in die elektronische Pflege- und Betreuungsdokumentation GriPS zu implementieren und in der Organisation anzuwenden.

#### **Empfehlung Nr. 13**

Hinsichtlich der Wirtschaftshefte, in denen kleine Besorgungen für Klientinnen bzw. Klienten von Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern der Heimhilfe und des Besuchsdienstes einzutragen sind, wurde angeregt, die zweimal jährlich vorgesehene Kontrolle sicherzu-

stellen und deren Durchführung stets mittels Datumsangabe und Handzeichen zu dokumentieren.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Eine Leitlinie für die Einsatzleiterinnen bzw. Einsatzleiter zur gesicherten Umsetzung der zweimal jährlich vorgesehenen Kontrolle der Wirtschaftshefte wurde erstellt und wird bis längstens Ende des Jahres 2014 implementiert.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

**Empfehlung Nr. 14**

Die von einer Arbeitsgruppe entwickelten Maßnahmen zur Optimierung des Beschwerdemanagements sollten ebenso wie die Etablierung eines diesbezüglichen Berichtswesens an die Geschäftsführung ehebaldigst umgesetzt werden.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Das Projekt "*Beschwerdemanagement*" wurde bereits im November 2014 wieder aufgenommen. Ziel ist die Integration der Dokumentation (Protokollierung) von Beschwerden und die Evidenzhaltung in bereits bestehende EDV-unterstützte Systeme, auch als Basis für ein standardisiertes Berichtswesen an die Geschäftsführung. Die Implementierung ist mit Ende des ersten Quartals des Jahres 2015 geplant.

Des Weiteren ist durch die standardisierte Erfassung eine Auswertung der jeweiligen Beschwerdepunkte sowie der gesetzten Maßnahmen vorgesehen. Mithilfe dieser Auswertung soll aufgezeigt werden, in welchen Bereichen vermehrt Beschwerden auftreten und somit Handlungsbedarf für das Unternehmen besteht.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Im Rahmen der Arbeitsgruppe Beschwerdemanagement wurden die Prozesse erarbeitet und die Rahmenbedingungen für die Programmierung definiert. Derzeit steht einem eingeschränkten Userinnen- bzw. Userkreis eine Testversion zur Verfügung, die über den Sommer 2015 erprobt wird. Parallel wird derzeit an der Fertigstellung des Handbuchs gearbeitet. Die Ausrollung in den Echtbetrieb ist für den Herbst 2015 geplant.

Der Stadtrechnungshofdirektor:

Dr. Peter Pollak, MBA

Wien, im Oktober 2015