



## 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 - FSW-WPB-1/15

Maßnahmenbekanntgabe zu

FSW - Wiener Pflege- und Betreuungsdienste GmbH,

Prüfung von Teilbereichen des IKS

## INHALTSVERZEICHNIS

|   |    |
|---|----|
| Erledigung des Prüfungsberichtes .....  | 3  |
| Kurzfassung des Prüfungsberichtes .....   | 3  |
| Bericht der FSW - Wiener Pflege- und Betreuungsdienste GmbH zum Stand der<br>Umsetzung der Empfehlungen ..... | 5  |
| Umsetzungsstand im Einzelnen .....  | 6  |
| Empfehlung Nr. 1.....   | 6  |
| Empfehlung Nr. 2.....   | 6  |
| Empfehlung Nr. 3.....   | 7  |
| Empfehlung Nr. 4.....   | 8  |
| Empfehlung Nr. 5.....   | 8  |
| Empfehlung Nr. 6.....   | 10 |
| Empfehlung Nr. 7.....   | 10 |
| Empfehlung Nr. 8.....   | 11 |

## ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

|   |   |
|---|---|
| bzw. ....                                   | beziehungsweise   |
| EDV .....                                   | Elektronische Datenverarbeitung                           |
| GmbH .....                                  | Gesellschaft mit beschränkter Haftung                     |
| GmbHG .....                                 | GmbH-Gesetz   |
| IKS.....                                    | Internes Kontrollsystem                                   |
| ISO .....                                   | Internationale Organisation für Normung                   |
| Nr.....                                     | Nummer  |
| ÖNORM EN.....                               | Europäische Norm im Status einer Österreichischen<br>Norm |
| Pflege- und Betreuungsdienste<br>GmbH ..... | FSW - Wiener Pflege- und Betreuungsdienste GmbH           |

## **Erledigung des Prüfungsberichtes**

Der Stadtrechnungshof Wien unterzog Teilbereiche des IKS der Pflege- und Betreuungsdienste GmbH einer stichprobenweisen Prüfung. Der diesbezügliche Bericht des Stadtrechnungshofes Wien wurde am 11. Februar 2016 veröffentlicht und im Rahmen der Sitzung des Stadtrechnungshofausschusses vom 18. Februar 2016, Ausschusszahl 54/16 mit Beschluss zur Kenntnis genommen.

## **Kurzfassung des Prüfungsberichtes**

*In der FSW - Wiener Pflege- und Betreuungsdienste GmbH waren mehr als 330 Bedienstete in den vier Geschäftsbereichen Tageszentren für Seniorinnen und Senioren, Mobile Hauskrankenpflege, Soziale Arbeit sowie dem Team Focus beschäftigt. Die Schwerpunkte bei der Teilbereiche des IKS umfassenden Prüfung lagen in der Sollkonzeption der Aufbau- und Ablauforganisation sowie in der Umsetzung von vorgesehenen Kontrollen und qualitätssichernden Maßnahmen.*

*Zur Überwachung der Geschäftsführung der FSW - Wiener Pflege- und Betreuungsdienste GmbH empfahl der Stadtrechnungshof Wien die Einrichtung eines Aufsichtsrates entsprechend dem GmbH-Gesetz. Weiters wurde zur Vereinheitlichung der Ablauforganisation innerhalb des Unternehmens für den Geschäftsbereich Soziale Arbeit die Ausarbeitung eines Organisationshandbuches für notwendig erachtet. Beim Qualitätsmanagementsystem sollte ein einheitlicher Standard für alle Geschäftsbereiche angestrebt werden.*

*Für die Leistungserbringung in den Kernprozessen lagen größtenteils Prozessbeschreibungen sowie zahlreiche Merkblätter, Formulare und Checklisten auf. Darüber hinaus standen EDV-Applikationen für die Verrechnung von Kostenbeiträgen und für die Dienst- und Einsatzplanung zur Verfügung. Hinsichtlich der durchzuführenden Kontrollschritte waren Verbesserungsmöglichkeiten beispielsweise bei der Dokumentation und bei der Evidenzhaltung sowie bei der Einhaltung von Prüfintervalen erkennbar.*

*Für die Abwicklung der unterstützenden Prozesse Beschaffung und Finanzbuchhaltung lagen Handlungsanweisungen etwa für die Belegerfassung, die Belegprüfung, den Zahlungsverkehr oder auch die Inventarisierung vor, die von der FSW - Wiener Pflege- und Betreuungsdienste GmbH eingehalten wurden. Hinsichtlich der Beschaffungen bestand Verbesserungspotenzial bei der Dokumentation der Angebotsvergleiche und bei der Wareneingangskontrolle.*

**Bericht der FSW - Wiener Pflege- und Betreuungsdienste GmbH zum Stand der Umsetzung der Empfehlungen**

Im Rahmen der Äußerung der geprüften Stelle wurde folgender Umsetzungsstand in Bezug auf die ergangenen 8 Empfehlungen bekannt gegeben:

| Stand der Umsetzung der Empfehlungen | Anzahl | Anteil in % |
|--------------------------------------|--------|-------------|
| Umgesetzt                            | 6      | 75,0        |
| In Umsetzung                         | 1      | 12,5        |
| Geplant                              | -      | -           |
| Nicht geplant                        | 1      | 12,5        |

## **Umsetzungsstand im Einzelnen**

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

### **Empfehlung Nr. 1**

Da das im GmbHG geregelte Merkmal von mehr als 300 Beschäftigten für die Einrichtung eines Aufsichtsrates in der Pflege- und Betreuungsdienste GmbH zutrifft, möge ein solcher eingerichtet werden.

#### Stellungnahme der geprüften Stelle:

Da der Aufsichtsrat einer GmbH ein die Geschäftsführung überwachendes und die Generalversammlung unterstützendes Kontrollgremium ist, werden in der Generalversammlung bereits die Empfehlung des Stadtrechnungshofes Wien aufgreifende Beratungen geführt.

#### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

In einer außerordentlichen Generalversammlung am 16. November 2015 erfolgten die Errichtung eines Aufsichtsrates und die Bestellung der Aufsichtsratsmitglieder für die Pflege- und Betreuungsdienste GmbH.

### **Empfehlung Nr. 2**

Für den Geschäftsbereich Soziale Arbeit sollte ein Organisationshandbuch ausgearbeitet werden, um einen einheitlichen Standard innerhalb des Unternehmens in Bezug auf verschriftlichte Informationsquellen zur Organisationsstruktur zu schaffen.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Das Organisationshandbuch befindet sich seitens des Qualitätsmanagements der Pflege- und Betreuungsdienste GmbH in Ausarbeitung.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Das Organisationshandbuch ist per 8. April 2016 von der Geschäftsführung der Pflege- und Betreuungsdienste GmbH frei gegeben und gültig.

**Empfehlung Nr. 3**

Der Leistungsvertrag zwischen dem Fonds Soziales Wien und der Pflege- und Betreuungsdienste GmbH möge in Bezug auf den Umfang und auf die Abgeltung der erbrachten Leistungen evaluiert werden.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Pflege- und Betreuungsdienste GmbH wird die Empfehlung des Stadtrechnungshofes Wien aufgreifen und eine Überarbeitung des Leistungsvertrages mit dem Fonds Soziales Wien in Bezug auf den Umfang und die Abgeltung der vom Fonds Soziales Wien erbrachten Leistungen vornehmen. Die dafür notwendigen Schritte wurden bereits eingeleitet.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Im Dezember 2015 wurde die neue Vereinbarung zur innerbetrieblichen Verteilung von Kosten in Bezug auf den Umfang und die Abgeltung der vom Fonds Soziales Wien erbrachten Leistungen für das Jahr 2016 zwischen dem Fonds Soziales Wien und der Pflege- und Betreuungsdienste GmbH unterzeichnet.

**Empfehlung Nr. 4**

Die Notwendigkeit der hohen Anzahl an Zeichnungsberechtigten sollte sowohl grundsätzlich als auch im Besonderen für die Erstzeichnung aufseiten des Fonds Soziales Wien hinterfragt und auf ein für die Aufrechterhaltung des Zahlungsverkehrs notwendiges Ausmaß reduziert werden.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Empfehlung, die Anzahl der Zeichnungsberechtigten zu hinterfragen, wurde aufgegriffen. Die Notwendigkeit der Anzahl an Zeichnungsberechtigten sowohl grundsätzlich als auch im Besonderen für die Erstzeichnung aufseiten des Fonds Soziales Wien ist für die Aufrechterhaltung des Zahlungsverkehrs gegeben. Im Hinblick auf die durchgehende Einhaltung des Vieraugenprinzips als auch auf das Risiko, Zahlungen verspätet durchzuführen und dadurch zusätzliche Kosten zu produzieren, hat sich die bestehende Anzahl der zeichnungsberechtigten Personen im Fonds Soziales Wien sehr wohl als zweckmäßig erwiesen.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Umsetzung der Empfehlung ist nicht geplant.

Keine Änderung zur Stellungnahme.

**Empfehlung Nr. 5**

Der Stadtrechnungshof Wien erkannte die bisherigen Leistungen der Pflege- und Betreuungsdienste GmbH zur Etablierung eines systematischen Qualitätsmanagements an, jedoch sollte innerhalb des Unternehmens ein einheitlicher Standard angestrebt werden.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Bestrebung, einen einheitlichen Standard beim Qualitätsmanagementsystem zu erreichen, ist schon dadurch gegeben, dass

das Qualitätsmanagementsystem der gesamten Unternehmensgruppe Fonds Soziales Wien und damit auch der Pflege- und Betreuungsdienste GmbH mit allen Geschäftsbereichen auf den Anforderungen der ÖNORM EN ISO 9001:2008 basiert. Selbstverständlich werden im Rahmen des Qualitätssicherungsprozesses die gegenständlichen Anregungen des Stadtrechnungshofes Wien berücksichtigt werden.

Die Umsetzung in den jeweiligen Unternehmen und Geschäftsbereichen muss sich an der spezifischen Leistung, die angeboten wird, den vorhandenen gesetzlichen Grundlagen und den internen Erfordernissen des jeweiligen Unternehmens oder Geschäftsbereiches orientieren. Das bedeutet, dass es Unterschiede geben muss im Detaillierungsgrad gewisser Regelungen oder in der Betonung einzelner leistungsspezifischer Komponenten. Der einheitliche Standard ist dadurch gegeben, dass die von der ÖNORM EN ISO 9001:2008 geforderten Anforderungen Berücksichtigung finden.

Dieses Qualitätsmanagementsystem bildet die Grundlage um bestimmte Standards durch eine Zertifizierung oder die Erlangung eines Gütezeichens/Gütesiegels auch gegenüber Dritten nachweisen zu können. Allerdings ist die Entscheidung, ob ein solcher Nachweis an Dritte erbracht werden soll, für welche Unternehmensteile und welcher Nachweis erbracht werden soll, von vielfältigen Faktoren abhängig, wie beispielsweise dem Angebot renommierter leistungsspezifischer Gütezeichen am Markt, der Wettbewerbssituation des Unternehmens oder des Unternehmensteiles und den Kosten einer Zertifizierung.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Die Zertifizierung für die Tageszentren nach der ÖNORM EN ISO 9001:2015 wird mit Sommer 2017 angestrebt und befindet sich aktuell in der Vorbereitungsphase.

### **Empfehlung Nr. 6**

Zur Überprüfung der Pflege- und Betreuungsqualität der in den Tageszentren für Seniorinnen und Senioren erbrachten Leistungen wäre der im Entwurf befindliche Leitfaden mit Vorgaben zu den Prüfintervallen für Pflegevisiten und Dokumentationsüberprüfungen freizugeben und für die Evidenzhaltung der Kontrollen ein zweckmäßiges System einzurichten.

#### Stellungnahme der geprüften Stelle:

Der Leitfaden Pflegevisite, Version 1.0, wurde von der Leitung Pflegemanagement am 12. Februar 2015 erstellt, geprüft und von der Geschäftsführerin frei gegeben. Die gesamte Dokumentationsüberprüfung im Tageszentrum wurde in einem Merkblatt geregelt. Um einen standardisierten Ablauf der Pflegedokumentationsüberprüfung zu gewährleisten, wurde eine eigene Checkliste erstellt.

#### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Keine Änderung zur Stellungnahme.

### **Empfehlung Nr. 7**

Die Pflege- und Betreuungsdienste GmbH sollte für die Leistungserbringung im Geschäftsbereich Soziale Arbeit systematische Kontrollen etablieren und durchgeführte Kontrollschritte nachvollziehbar dokumentieren.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Basis einer systematischen, dokumentierten Kontrolle, die über die aktuell erfolgenden Kontrollen hinausgeht, ist die Beschreibung der einzelnen Dienstleistungen im Sinn einer Soll-Vorgabe. Basierend darauf ist die Definition erforderlicher, neuer Instrumente zur Qualitätssicherung möglich. Derzeit werden die einzelnen Dienstleistungen definiert.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Der Leistungskatalog wurde per 23. Juni 2016 von der Geschäftsführung der Pflege- und Betreuungsdienste GmbH frei gegeben. *"Handlungsanweisung systematische und nachweisliche Kontrollen"* und *"Checkliste laufende Fallkontrollen"* sind ab 1. Juli 2016 gültig.

**Empfehlung Nr. 8**

Da die Einschau Verbesserungspotenzial bei der Einholung und Dokumentation von Preisauskünften sowie bei der Dokumentation der Wareneingangskontrollen auf den Lieferscheinen aufzeigte, sollte die Pflege- und Betreuungsdienste GmbH die mit den Beschaffungsvorgängen befassten Mitarbeitenden auf die Einhaltung der entsprechenden internen Vorgaben sensibilisieren.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die mit den Beschaffungsvorgängen befassten Mitarbeitenden wurden nochmals auf die Einhaltung der entsprechenden internen Vorgaben nachweislich unterwiesen, um die vollständige Dokumentation des Beschaffungsprozesses sicherzustellen.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Keine Änderung zur Stellungnahme.

Der Stadtrechnungshofdirektor:

Dr. Peter Pollak, MBA

Wien, im Oktober 2016