

III.12.1 Haushandwerkliche Dienstleistung durch die DSG Hausmeisterservice**Zuordnung:**

III.	Unterstützende Prozesse
III.12	Instandhaltung

Einführung / Ziel:

Die kontinuierliche Wartung, Kontrolle und Instandsetzung bzw. Reparatur aller technischen und mechanischen Geräte und Anlagen, der Hauselektrik und der elektrischen Betriebsmittel sind Voraussetzung für eine fehlerfreie Funktion und Werterhaltung der Einrichtungen und ihrer Ausstattung. Der Preis, der Service und die Qualität der Leistung der Vertragspartner stehen in einem optimalen Verhältnis zueinander.

Das DW Stargard hat im Jahr 2000 in der Diakonie Service Gesellschaft Stargard mbH den Bereich Hausmeisterservice aufgebaut, um die Versorgung der Einrichtungen mit einer technischen Dienstleistung sicher zu stellen.

Eine Gefährdung der Kundinnen und Mitarbeitenden durch defekte Ausstattung ist zu reduzieren. Eine fehlerfreie Funktion und Werterhaltung aller technischen Geräte und Anlagen, sowie der elektrischen Betriebsmittel sind gewährleistet.

Die mitgebrachten Geräte der Kundinnen der stationären Einrichtungen erfüllen die Sicherheitsanforderungen.

Zuständigkeit:

EL

Prozessbeschreibung:

Die Leistungserbringung „Hausmeisterservice“ durch die DSG Bereich Haushandwerk erfolgt auf der Grundlage eines gültigen Rahmenvertrages. In der jeweils aktuellen Ergänzungsvereinbarung sind die gültigen Grundpreise geregelt.

- ➔ Die Heime und Wohnanlagen mit Betreuungsangebot (WBA) im Bereich Alten- und Behindertenhilfe entnehmen das Leistungsangebot aus der Leistungsbeschreibung ihres Fachbereiches. Entwicklungen und Anpassungen werden in den Leistungsbeschreibungen der Fachbereiche vereinbart (z.B. personelle Voraussetzungen, technische Voraussetzungen).
- ➔ In allen übrigen Einrichtungen wird die Dienstleistung auf der Grundlage eines durch den Einrichtungsleiter (EL) erteilten Dienstleistungsauftrag (Voraussetzung Kostenvoranschlag) erbracht und abgerechnet.

Es können abweichende Preise vereinbart werden, die sich aus Veränderungen des Leistungsumfanges ergeben.

Vertragsvorbereitung / Vertragsabschluss:

Die Verantwortung für die Vertragsvorbereitung, den Vertragsabschluss und die Vertragsprüfung sind in der Dienstlichen Regelung „DR Aufgaben und Kompetenzen EL“ und „DR 0805 Lieferungen und Leistungen“ festgelegt und in der Matrix „II.6.2-1 Matrix Verträge Träger“ und „II.6.2-2 bis -4 Matrix Verträge Einrichtungen“ zusammengefasst dargestellt.

Der Pkt. 1 der Dienstlichen Regelung „DR 0805 Lieferungen und Leistungen“ wird wie folgt umgesetzt:

- ⇒ Die Vertragserstellung des Rahmenvertrages „Hausmeisterservice“ liegt in der Zuständigkeit des Geschäftsführers (GF). Der Rahmenvertrag wird für alle Einrichtungen DW Stargard abgeschlossen. Inhaltliche Anregungen werden von der Einrichtungsleitung zugearbeitet. Der Rahmenvertrag „Hausmeisterservice“ wird vom GF unterschrieben.

Freigabe		Bearbeitung von:	Version	Seite
Datum	19.06.2009	QMB, 650	2	1 von 3
Unterschrift	GF			

III.12.1 Haushandwerkliche Dienstleistung durch die DSG Hausmeisterservice

- ⇒ Die Verhandlungen zur Leistungsbeschreibung, sowie die Unterzeichnung dieser liegen im Verantwortungsbereich des EL.

Vertragsprüfung:

- ⇒ Die Prüfung und Kontrolle der Vertragserfüllung ist dem EL zugeordnet.
- ⇒ Die Prüfkriterien sind einrichtungsintern beschrieben (II.6 Vertragsgestaltung / -prüfung)
- ⇒ Die Anpassung, Ergänzung oder Änderung der Leistungsbeschreibung auf der Grundlage von Entwicklungen (z.B. überarbeiteter geltender Richtlinien und Standards, Preisentwicklungen) erfolgt zwischen dem EL und dem Leistungserbringer.
- ⇒ Die Anpassung, Ergänzung oder ggf. Änderung des Rahmenvertrages schlägt der EL dem GF ebenfalls auf der Grundlage von Entwicklungen vor. Das Verfahren zur Vertragsänderung liegt dann beim GF.

Empfehlungen für die Leistungsbeschreibung:

In der Leistungsbeschreibung werden die vereinbarten und festgelegten Anforderungen an den Leistungsanbieter und ggf. Leistungsempfänger beschrieben.

Die Leistungsbeschreibung sollte zu folgenden Inhalten Aussagen treffen:

- ⇒ Berücksichtigung der aktuellen gesetzlichen Vorgaben, wissenschaftlichen Erkenntnisse und sicherheitstechnischen Standards
 - gesetzliche Grundlagen
 - technische Voraussetzungen (räumliche Ausstattung, Gerätetechnik, Fuhrpark)
 - personelle Voraussetzungen (Leitung, Arbeitszeiten, Vertretungsregelung, Qualifizierung)
- ⇒ Berücksichtigung ökologischer Grundsätze
 - Müllentsorgung
 - Verwendung umweltfreundlicher Materialien
- ⇒ Qualitätsentwicklung
 - Identifikation des externen Leistungsanbieters mit dem Trägerleitbild DW Stargard
 - Kontinuierlicher Verbesserungsprozess
 - Umgang mit Beschwerden und Reklamationen
- ⇒ Kooperationsgrundsätze
 - Benennung eines Ansprechpartners für die Einrichtung
 - Bereitschaft zum Erfahrungsaustausch mit den einzelnen Einrichtungen/Zentren
 - Bereitschaft zur mitwirkenden Gremienarbeit (z.B. Arbeitsgespräche, Leitungskreis, Jahreskonferenz)
- ⇒ Aussagen zur Leistungserbringung
 - Umfang der Leistung lt. Leistungsbeschreibung bzw. Kostenvoranschlag

Empfehlungen für Auswertungsgespräche

In den jährlich bzw. halbjährlich stattfindenden Auswertungsgesprächen sollten folgende Kriterien zur Auswertung der Dienstleistung, sowie der Zusammenarbeit Berücksichtigung finden.

- ⇒ bei vorhandener Leistungsvereinbarung ergeben sich die einrichtungsinternen Auswertungskriterien aus dem Anforderungsprofil sowie der Leistungsbeschreibung
- ⇒ im Rahmen des Verfahrens bei Dienstleistungsaufträgen
 - Zeitrahmen zur Erstellung eines Kostenvoranschlages
 - Auftragserteilung durch EL (Kompetenzen, Berechtigungen, Eindeutigkeit)
 - zeitnahe bzw. angemessene Leistungserbringung nach Auftragserteilung
 - Abnahme der Leistungserbringung (Einbeziehung von Einrichtungsleitung)
 - Qualität der Leistung - Geltendmachung von Regressansprüchen

Freigabe		Bearbeitung von:	Version	Seite
Datum	19.06.2009	QMB, 650	2	2 von 3
Unterschrift	GF			

III.12.1 Haushandwerkliche Dienstleistung durch die DSG Hausmeisterservice

- Konsequente Anwendung vorgegebener Formulare
- Personaleinsatz (Qualifikation, Ortskenntnisse)
- Zeitrahmen Rechnungslegung – Nachweis erbrachter Leistungen (Lieferschein, Stundennachweis)

Dokumentenlenkung:

Die Ablage der Verträge, der Vertragskopien und der Leistungsbeschreibungen sind in der Aktenordnung „III.2.2 Aktenordnung“ des Trägers geregelt.

Mitgeltende Unterlagen:

- Anforderungsprofil an den externen Leistungsanbieter
- Technische und betriebliche Sicherheitsverordnungen
- Arbeitsschutzgesetz
- Betriebssicherheitsverordnung
- Datenschutzgesetz EKD
- Sicherheitsunterweisungen durch die Fachkraft für Arbeitssicherheit

Qualitätsindikatoren:

- in allen Heimen und WBA des Bereiches Alten- und Behindertenhilfe liegen Leistungsbeschreibungen zum aktuellen Leistungsangebot vor
- die Ergebnisse der einrichtungsinternen Vertragsprüfung werden 1x jährlich (z.B. im Auswertungsgespräch) zwischen den Vertragspartnern erörtert und die erforderliche Änderung bzw. Anpassung der Leistungsbeschreibung veranlasst
- jährliche Überprüfung des Prozesses

Querverweise:

II.5 Interne Kommunikation
II.6.1 Vertragswesen
II.6.2-1 Matrix Verträge Träger
II.6.2-2 bis -4 Matrix Verträge Einrichtungen
II.7.4.2 Fort- und Weiterbildung
II.9 Kooperation
II.11 Managementbewertung
III.2.2 Aktenordnung
III.3 Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen
III.4 Fehlermanagement
III.5 Beschwerdemanagement
III.7 Internes Audit
DR 0701 Aufgaben und Kompetenzen EL
DR 0805 Lieferungen und Leistungen

Freigabe		Bearbeitung von:	Version	Seite
Datum	19.06.2009	QMB, 650	2	3 von 3
Unterschrift	GF			