



S t R H
Wien

STADTRECHNUNGSHOF WIEN

Landesgerichtsstraße 10
A-1082 Wien

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

E-Mail: post@stadtrechnungshof.wien.at

www.stadtrechnungshof.wien.at

StRH II - 45/18

Unternehmung Wiener Krankenanstaltenverbund,

Prüfung der Einführung von

Stationssekretärinnen bzw. Stationssekretären

KURZFASSUNG

Mit der Übertragung von Tätigkeiten aus dem ärztlichen in den pflegerischen Bereich wurde eine Entlastung des Pflegepersonals und des ärztlichen Personals von administrativen Arbeitsabläufen in den Krankenanstalten notwendig. Daher schuf die Unternehmung Wiener Krankenanstaltenverbund im Jahr 2015 die Gruppe der Stationssekretärinnen bzw. Stationssekretäre, welche in den Stationsbereichen administrative Tätigkeiten übernahmen. Der Einsatz dieser Berufsgruppe wurde in vielen Bereichen als wertvolle Unterstützung wahrgenommen.

Die Erhebungen zeigten Verbesserungspotenziale unter anderem bei der Dienstpostenbesetzung sowie bei der Vorhaltung ausreichender Personalressourcen für Vertretungen im Fall von Absenzen auf. Um den Stationsalltag optimal bewältigen zu können, wurden entsprechende Maßnahmen empfohlen, die von der Unternehmung Wiener Krankenanstaltenverbund in dem zum Zeitpunkt der Einschau laufenden Evaluierungsprojekt zu berücksichtigen wären.

Ziel der Prüfung war es, die Umsetzung von Projekten zur Einführung von Stationssekretärinnen bzw. Stationssekretären zu untersuchen und Verbesserungen beim Einsatz dieser Mitarbeitenden in den Wiener Städtischen Krankenanstalten zu bewirken.

Der Stadtrechnungshof Wien unterzog die Einführung von Stationssekretärinnen bzw. Stationssekretären in den Wiener Städtischen Krankenanstalten im Rahmen des Projektes "Skill- & Grade-Mix" einer stichprobenweisen Prüfung und teilte das Ergebnis seiner Wahrnehmungen nach Abhaltung einer diesbezüglichen Schlussbesprechung der geprüften Stelle mit. Die von der geprüften Stelle abgegebene Stellungnahme wurde berücksichtigt. Allfällige Rundungsdifferenzen bei der Darstellung von Berechnungen wurden nicht ausgeglichen.

INHALTSVERZEICHNIS

1. Prüfungsgrundlagen des Stadtrechnungshofes Wien.....	7
1.1 Prüfungsgegenstand.....	7
1.2 Prüfungszeitraum	7
1.3 Prüfungshandlungen.....	8
1.4 Prüfungsbefugnis.....	8
1.5 Vorberichte	8
2. Allgemeines	8
3. Projekte der Unternehmung Wiener Krankenanstaltenverbund.....	9
3.1 Projekt "Skill- & Grade-Mix"	9
3.2 Projekt "Rollout Skill- & Grade-Mix 1. Etappe"	10
4. Abteilung Klinisch Administrativer Dienst.....	11
4.1 Vorgaben für die Leitungen	12
4.2 Systemisierte Dienstposten und deren Besetzung	13
4.3 Tätigkeitsumfang der Leitungen	14
5. Stationssekretärinnen bzw. Stationssekretäre	16
5.1 Vorgaben der Generaldirektion der Unternehmung Wiener Krankenanstaltenverbund.....	16
5.2 Systemisierte Dienstposten und deren Besetzung	18
5.3 Tätigkeiten der Stationssekretärinnen bzw. Stationssekretäre in den Krankenanstalten.....	19

5.4 "Pool-Kanzleibedienstete M"	21
5.5 Schulungen.....	23
5.6 Feststellungen und Empfehlungen	24
6. Grundsätzliche Probleme bei der Besetzung von Dienstposten	25
6.1 Besetzung von Dienstposten mit reduzierter Wochenstundenverpflichtung	25
6.2 Nachbesetzung von Dienstposten bei graviden Mitarbeiterinnen	27
7. Evaluierungsprojekt	28
7.1 Inhalt und Stand des Projektes.....	28
7.2 Projektrelevante Erkenntnisse aus der Einschau	28
8. Zusammenfassung der Empfehlungen	29

TABELLENVERZEICHNIS

Tabelle 1: Systemisierte Dienstposten, Vollzeitäquivalente und Mitarbeitende zum 31. Dezember 2018	13
---	----

ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

Abs.	Absatz
bzgl.....	bezüglich
bzw.	beziehungsweise
ca.....	circa
Donauspital.....	Sozialmedizinisches Zentrum Ost - Donauspital
etc.....	et cetera
EU	Europäische Union
inkl.	inklusive
Kaiser-Franz-Josef-Spital	Sozialmedizinisches Zentrum Süd, Kaiser-Franz- Josef-Spital von Preyer'schem Kinderspital
KAV	Unternehmung Wiener Krankenanstaltenverbund

Krankenanstalt Rudolfstiftung.....	Krankenanstalt Rudolfstiftung inklusive Standort Sammelweis Frauenklinik
Krankenanstaltenverbund.....	Unternehmung Wiener Krankenanstaltenverbund
Krankenhaus Floridsdorf.....	Sozialmedizinisches Zentrum Floridsdorf - Kranken- haus
Krankenhaus Hietzing.....	Krankenhaus Hietzing mit Neurologischen Zentrum Rosenhügel
lt.....	laut
MTD.....	Medizinisch Technischer Dienst
Nr.....	Nummer
o.a.	oben angeführt
Otto Wagner-Spital	Sozialmedizinisches Zentrum Baumgartner Höhe - Otto Wagner-Spital
s.....	siehe
s.a.....	siehe auch
u.a.	unter anderem
VZÄ.....	Vollzeitäquivalent
z.B.	zum Beispiel
z.T.	zum Teil

GLOSSAR

Duale Stationsführung

Gemeinsame Führung von Stationen in Krankenanstalten durch jeweils Verantwortliche für das medizinische Personal und das Pflegepersonal.

Grade-Mix

Zusammensetzung von Teams in Bezug auf die unterschiedlichen Ausbildungen und Zusatzqualifikationen der Mitarbeitenden.

"Kanzleibedienstete M"

Mitarbeitende des Kanzleidienstes im Krankenanstaltenverbund welche in medizinischen bzw. pflegerischen Bereichen hauptsächlich administrative Tätigkeiten durchführen.

Skill-Mix

Zusammensetzung von Teams in Bezug auf die unterschiedlichen Berufserfahrungen und individuellen Fähigkeiten der Mitarbeitenden.

PRÜFUNGSERGEBNIS

1. Prüfungsgrundlagen des Stadtrechnungshofes Wien

1.1 Prüfungsgegenstand

Der Stadtrechnungshof Wien unterzog die in Projektform erfolgte Etablierung von Stationssekretärinnen bzw. Stationssekretären in sechs Spitälern der Wiener Städtischen Krankenanstalten des Krankenanstaltenverbundes einer Prüfung. Diese Mitarbeitenden sollten auf den Stationen medizinischer Fachabteilungen tätig sein, um vorrangig das Pflegepersonal von administrativen Tätigkeiten zu entlasten.

Im Rahmen der Einschau wurde der Umfang des Einsatzes von Stationssekretärinnen bzw. Stationssekretären auf den einzelnen Stationen beleuchtet. Besonderes Augenmerk wurde auf die Personalbesetzung und die Vertretungsregelungen im Fall von deren Absenzen sowie auf die organisatorische Eingliederung dieser Mitarbeitenden in den Krankenanstalten gelegt.

Nicht Ziel der Einschau war die Prüfung darüber hinausgehender sonstiger personal- oder organisationsspezifischer Themenstellungen.

Die gegenständliche Prüfung wurde von der Abteilung Gesundheit und Soziales des Stadtrechnungshofes Wien durchgeführt.

Die Entscheidung zur Durchführung der gegenständlichen Prüfung wurde in Anwendung der risikoorientierten Prüfungsthemenauswahl des Stadtrechnungshofes Wien getroffen.

1.2 Prüfungszeitraum

Die Prüfung erfolgte von November 2018 bis Februar 2019. Das Eröffnungsgespräch mit der geprüften Stelle fand Ende Oktober 2018 statt. Die Schlussbesprechung wurde im Juni 2019 durchgeführt. Der Betrachtungszeitraum umfasste grundsätzlich das

Jahr 2018, wobei - soweit erforderlich - auch auf Projektdaten und Vorgaben aus den Vorjahren zurückgegriffen wurde.

1.3 Prüfungshandlungen

Die Prüfungshandlungen fanden in der Generaldirektion des Krankenanstaltenverbundes und in den Wiener Städtischen Krankenanstalten statt.

Bei der Durchführung der Prüfung ergaben sich keine Prüfungshemmnisse.

1.4 Prüfungsbefugnis

Die Prüfungsbefugnis für diese Gebarungsprüfung ist in § 73b Abs. 1 der Wiener Stadtverfassung festgeschrieben.

1.5 Vorberichte

Zum gegenständlichen Prüfungsthema liegen dem Stadtrechnungshof Wien für die vergangenen zehn Jahre keine relevanten Prüfungsberichte vor.

2. Allgemeines

Die EU-Arbeitszeitrichtlinie 2003/88/EG regelte bestimmte Aspekte der Arbeitszeitgestaltung wie etwa die maximal zulässigen Arbeitszeiten von Arbeitnehmerinnen bzw. Arbeitnehmern sowie die Mindestruhezeiten. Im November 2014 wurde das Krankenanstalten-Arbeitszeitgesetz an das Unionsrecht angepasst, womit in weiterer Folge im Krankenanstaltenverbund die Dienstdauer für die meisten Mitarbeitenden des ärztlichen Personals etappenweise verkürzt werden musste. Dementsprechend entwickelte der Krankenanstaltenverbund neue Arbeitszeitmodelle für Ärztinnen bzw. Ärzte, die oftmals eine Reduktion der Präsenzzeiten dieser Berufsgruppe bedeuteten. Zur Aufrechterhaltung des laufenden Betriebes in den Krankenanstalten zog dies nicht unerhebliche Organisationsänderungen nach sich, wobei eine Maßnahme die Neuverteilung von bisher im Krankenanstaltenverbund dem ärztlichen Personal vorbehaltenen Aufgaben auf das Pflegepersonal war.

Das Ärztegesetz 1988 ermöglichte die Übertragung einzelner ärztlicher Tätigkeiten im Bereich der medizinischen Diagnostik und Therapie, zu welchen der gehobene Dienst für Gesundheits- und Krankenpflege mit der eigenverantwortlichen Durchführung definierter Aufgabenbereiche beauftragt werden konnte. Diese Aufgaben umfassten lt. dem Gesundheits- und Krankenpflegegesetz u.a. die Verabreichung von Arzneimitteln, die Vorbereitung und Verabreichung von Injektionen und Infusionen sowie Blutentnahmen. Letztgenanntes Gesetz ermöglichte dem gehobenen Gesundheits- und Krankenpflegedienst wiederum, bestimmte administrative oder hauswirtschaftliche Tätigkeiten an weitere Unterstützungskräfte zu delegieren.

3. Projekte der Unternehmung Wiener Krankenanstaltenverbund

Im Hinblick auf die o.a. geplante Neuverteilung von Aufgaben startete der Krankenanstaltenverbund bereits im Jahr 2011 das Projekt "Skill- & Grade-Mix" und im Jahr 2014 ein Folgeprojekt. Diese Projekte hatten umfangreiche Organisationsänderungen im Personalbereich sowie nicht zuletzt auch die Delegierung von bisher durch das Pflegepersonal zu erledigenden administrativen Aufgaben an neu zu schaffende Gruppen von Mitarbeitenden zum Ziel.

3.1 Projekt "Skill- & Grade-Mix"

Ausgangspunkt des Projektes "Skill- & Grade-Mix" bildete die Frage, welches Personal mit welchen Qualifikationen für den Pflege- und Betreuungsbedarf der Patientinnen bzw. Patienten in den Krankenanstalten des Krankenanstaltenverbundes benötigt werde. Um das diplomierte Pflegepersonal - das eine Vielzahl von ärztlichen Tätigkeiten übertragen bekommen hatte - optimal zu entlasten, sollte die Verteilung zu definierenden Aufgaben an andere Berufsgruppen wie z.B. Serviceassistentinnen bzw. Serviceassistenten und Stationssekretärinnen bzw. Stationssekretäre festgelegt werden. Dabei waren die geltenden gesetzlichen Rahmenbedingungen für die einzelnen Berufsgruppen zu berücksichtigen.

Als Projektziele waren die Erfassung der Arbeitsaufgaben der Pflege, die Erhaltung der Qualität des Bereiches Pflege sowie die Erarbeitung eines für die Stationen sinnvollen

"Skill- & Grade -Mix" formuliert. Als Pilotkrankenanstalten für die Umsetzung waren das Kaiser-Franz-Josef-Spital und das Krankenhaus Floridsdorf ausgewählt worden.

Das Projekt wurde im Jahr 2013 erfolgreich abgeschlossen, wobei zum damaligen Zeitpunkt in den Pilotkrankenanstalten auf insgesamt 14 Projektstationen bereits Stationssekretärinnen bzw. Stationssekretäre zum Einsatz kamen. Die erarbeiteten Ergebnisse, nämlich die kompetenzgerechte Nutzung von Personalressourcen sowie eine neu definierte Aufgabenverteilung unter den Berufsgruppen, sollten in weiterer Folge in allen Wiener Städtischen Krankenanstalten mit einem neuerlichen Projekt umgesetzt werden.

3.2 Projekt "Rollout Skill- & Grade-Mix 1. Etappe"

Im Dezember 2014 beauftragte der damalige Generaldirektor des Krankenanstaltenverbandes die Ausrollung eines Projektes "Rollout Skill- & Grade-Mix 1. Etappe" in allen Wiener Städtischen Krankenanstalten.

Zur Entlastung des diplomierten Pflegepersonals sollten u.a. nunmehr in allen Spitälern auf im Projekt festgelegten Stationen Stationssekretärinnen bzw. Stationssekretäre bestimmte administrative Tätigkeiten übernehmen.

Daher wurde in den Krankenanstalten bei den in medizinischen und pflegerischen Bereichen bereits eingesetzten Mitarbeitenden des Kanzleidienstes der Personal-Iststand erhoben und mögliche vorhandene Ressourcenpotenziale in den bestehenden Sekretariaten medizinischer Fachabteilungen bzw. Instituten evaluiert. Zudem wurde von den einzelnen Krankenanstalten ein Bedarf an Wochenstunden für die Stationssekretärinnen bzw. Stationssekretäre eingeschätzt. Die Festlegung dieses Wochenstundenbedarfes durch die Krankenanstalten erfolgte anhand des jeweiligen systemisierten Bettenstandes und einer Einschätzung des administrativen Arbeitsaufwandes auf den jeweiligen Stationen.

Mit der Ausrollung des Projektes sollte u.a. die in dem vorangegangenen Projekt bereits erstellte Stellenbeschreibung für diese Mitarbeitenden überarbeitet werden, wobei zu berücksichtigen war, dass lediglich administrative Tätigkeiten und keine pflegerischen

oder medizinischen Dokumentationen erfolgen sollten. Zusätzlich sollten für die Stationssekretärinnen bzw. Stationssekretäre spezifische begleitende Schulungen durchgeführt werden. Die hierfür erforderlichen Umsetzungsschritte wurden in Besprechungen mit der Generaldirektion des Krankenanstaltenverbundes festgelegt.

Für die anstaltsweite Führung dieser dem Verwaltungsbereich zuzuordnenden Mitarbeitenden war in den großen bettenführenden Krankenanstalten (Donauspital, Krankenanstalt Rudolfstiftung, Krankenhaus Hietzing, Kaiser-Franz-Josef-Spital, Otto Wagner-Spital und Wilhelminenspital) jeweils eine eigene Abteilung Klinisch Administrativer Dienst einzurichten. Diesen Abteilungen sollten alle "Kanzleibedienstete M", zu welchen auch die prüfungsrelevanten Stationssekretärinnen bzw. Stationssekretäre zählten, zugeordnet werden. Vor der Schaffung der erwähnten Abteilungen waren "Kanzleibedienstete M" direkt den Leitungen medizinischer Fachabteilungen bzw. Institute unterstellt.

Das Projekt wurde Ende des Jahres 2016 mit einem Umsetzungsbericht abgeschlossen, in dem die einzelnen Krankenanstalten auch ihre individuellen Einschätzungen zum jeweiligen Status der Umsetzung bekannt gaben. Gemäß dem Umsetzungsbericht war in jeder Krankenanstalt eine bestimmte Anzahl an Dienstposten für Stationssekretärinnen bzw. Stationssekretäre vorgesehen.

4. Abteilung Klinisch Administrativer Dienst

Wie im Projektergebnis "Rollout Skill- & Grade-Mix 1. Etappe" festgehalten, war in dem im Punkt 3.2 genannten Krankenanstalten jeweils eine Abteilung Klinisch Administrativer Dienst zu installieren.

Diese Abteilungen waren direkt den Verwaltungsdirektionen in den jeweiligen Krankenanstalten zu unterstellen und hatten ihre fachliche Zugehörigkeit im "Infrastrukturellen Facilitymanagement" der Generaldirektion des Krankenanstaltenverbundes.

4.1 Vorgaben für die Leitungen

4.1.1 Die Aufgaben der Leitungen des Klinisch Administrativen Dienstes, deren organisatorische Einbindung sowie die Anforderungen an die Stelleninhaberinnen bzw. Stelleninhaber waren einheitlich in einer sogenannten Norm-Stellenbeschreibung festgelegt worden. Gemäß dieser waren für die Leitungsfunktion Dienstposten für Mitarbeitende des Kanzleidienstes der Verwendungsgruppe C/IV mit Option auf C/V vorzusehen. Die Stellvertretung sollte durch Mitarbeitende aus der Gruppe der "Kanzleibediensteten M" wahrgenommen werden.

Entsprechend der Norm-Stellenbeschreibung waren den Leitungen dieser Abteilungen alle in Abteilungssekretariaten medizinischer Fachabteilungen bzw. Institute sowie auf Ambulanzen und auf Stationen tätige Mitarbeitende des Kanzleidienstes zuzuordnen. Neben diesen im Krankenanstaltenverbund als "Kanzleibedienstete M" bezeichneten Mitarbeitenden war den gegenständlichen Abteilungen auch das Personal des sogenannten "Pool-Kanzleibedienstete M" zu unterstellen (s. Punkt 5.4).

Angemerkt wurde, dass die fachliche Aufsicht vor Ort über die in den medizinischen Fachabteilungen bzw. Instituten tätigen "Kanzleibediensteten M" den jeweiligen Leitungen dieser Einrichtungen oblag. In Bezug auf die Stationssekretärinnen bzw. Stationssekretäre übernahmen diese die dualen Führungen auf den Stationen.

4.1.2 An Aufgaben waren den Leitungen des Klinisch Administrativen Dienstes lt. Norm-Stellenbeschreibung der Generaldirektion des Krankenanstaltenverbundes u.a.

- die Dienstplangestaltung,
 - die Personalentwicklung,
 - die Organisation des innerbetrieblichen Personalausgleiches und Personalersatzstellung bei Absenzen,
 - die Vornahme von Beurteilungen von Mitarbeitenden sowie von Mitarbeiterorientierungsgesprächen,
 - die Vorbereitung und Mitwirkung bei Postenausschreibungen sowie
 - die Umsetzung des Fehlzeitenmanagements
- zugeordnet worden.

Des Weiteren oblag ihnen u.a. auch die Zusammenarbeit mit externen Dienstleistern im Zusammenhang mit Arbeitskräfteüberlassungen (s. Punkt 6.1.3).

4.2 Systemisierte Dienstposten und deren Besetzung

Seit dem ersten Halbjahr 2016 waren in den im Punkt 3.2 angeführten Krankenanstalten eine Abteilung Klinisch Administrativer Dienst eingerichtet, deren Führung jeweils einer Mitarbeitenden des Kanzleidienstes im Ausmaß von einem VZÄ oblag.

Anhand einer Auswertung des Vorstandsbereiches Personal der Generaldirektion des Krankenanstaltenverbundes ist aus nachstehender Tabelle ersichtlich, wie viele Dienstposten für "Kanzleibedienstete M" zum Stichtag 31. Dezember 2018 in den o.a. Spitälern systemisiert und den Abteilungen Klinisch Administrativer Dienst zugeordnet waren. Ebenso können der Tabelle die zu diesem Zeitpunkt ausgewiesene Anzahl an Mitarbeitenden sowie die VZÄ je Krankenanstalt entnommen werden.

Anzumerken war, dass grundsätzlich im Magistrat der Stadt Wien ein Dienstposten für die Besetzung mit einer Vollzeitkraft mit 40 Wochenstunden ausgelegt war, der Krankenanstaltenverbund verfügte jedoch aufgrund seines Bedarfes auch über Dienstposten für Teilzeitkräfte mit weniger als 40 Wochenstunden.

Tabelle 1: Systemisierte Dienstposten, Vollzeitäquivalente und Mitarbeitende zum 31. Dezember 2018

Krankenanstalt	systemisierte Dienstposten	VZÄ	Anzahl der Mitarbeitenden
Donauspital	142,25	139,25	150
Krankenanstalt Rudolfstiftung	120,50	113,88	122
Kaiser-Franz-Josef-Spital	94,51	77,63	81
Krankenhaus Hietzing	132,00	122,18	136
Otto Wagner-Spital	59,00	54,25	62
Wilhelminenspital	126,00	120,50	131
Summe	674,26	627,69	682

Quelle: Krankenanstaltenverbund, Darstellung: Stadtrechnungshof Wien

Wie die Tabelle zeigt, waren in den gegenständlichen sechs Krankenanstalten insgesamt 674,26 Dienstposten für "Kanzleibedienstete M" systemisiert. Diese Dienstposten

waren zum Stichtag 31. Dezember 2018 im Ausmaß von insgesamt 627,69 VZÄ besetzt, der Personalstand an Mitarbeitenden betrug 682 Personen.

Der Großteil dieser Mitarbeitenden war unmittelbar in Abteilungssekretariaten, Ambulanzen sowie auf Stationen tätig, eine geringe Anzahl war in den sechs prüfungsrelevanten Krankenanstalten jeweils in einem "Pool-Kanzleibedienstete M" zusammengefasst.

4.3 Tätigkeitsumfang der Leitungen

4.3.1 Wie bereits erwähnt, waren in allen angeführten Krankenanstalten den Leitungen der Abteilungen Klinisch Administrativer Dienst sämtliche "Kanzleibedienstete M" direkt unterstellt.

Ein Dienstposten für eine Vertretung der Leiterin bzw. des Leiters war in keiner Krankenanstalt vorgesehen, die Vertretungsregelungen gestalteten sich unterschiedlich. In einer Krankenanstalt nahm die Vertretung der Leiterin der ihr übergeordnete Verwaltungsdirektor wahr. In den übrigen Spitälern oblag diese Aufgabe jeweils einer bzw. einem definierten Mitarbeitenden des Kanzleidienstes aus der Gruppe "Kanzleibedienstete M". Diese bzw. dieser war entweder im Abteilungssekretariat einer medizinischen Fachabteilung bzw. in einem Institut, in einer Ambulanz oder auf einer Station tätig.

4.3.2 Wie die Einschau in den sechs angeführten Krankenanstalten zeigte, betrachteten die Leitungen des Klinisch Administrativen Dienstes das Kommunikations- und Informationsmanagement als eine ihrer wesentlichsten Aufgaben. Diese Tätigkeiten nahmen sie sowohl innerhalb des ihnen zugeteilten Personals als auch im multiprofessionellen Setting in Zusammenarbeit mit den Führungskräften des Pflegepersonals und des ärztlichen Personals auf Ebene der medizinischen Fachabteilungen bzw. Institute wahr. Vorrangig betraf dies die Personaleinsatzplanung und die Sicherstellung der quantitativen und qualitativen Personalerfordernisse sowie den kompetenzgerechten Einsatz der ihnen unterstellten Mitarbeitenden.

In Bezug auf die prüfungsrelevante Gruppe der Stationssekretärinnen bzw. Stationssekretäre hatten die Leitungen des Klinisch Administrativen Dienstes insbesondere für einen geregelten Personaleinsatz auf den einzelnen Stationen Sorge zu tragen. Im Fall von Personalabsenzen hatten sie einen Personalausgleich sicherzustellen. Angemerkt wurde dazu, dass in einer Krankenanstalt bei Absenzen diese Koordinationstätigkeiten fachbereichsbezogen Koordinatorinnen bzw. Koordinatoren aus dem Kreis der "Kanzleibediensteten M" wahrnahmen, die jedoch keine Leitungsfunktion innehatten.

4.3.3 Des Weiteren zeigte die Prüfung, dass bezogen auf alle Stationssekretärinnen bzw. Stationssekretäre den Leitungen des Klinisch Administrativen Dienstes sämtliche in der Norm-Stellenbeschreibung angeführten Tätigkeiten übertragen worden waren. Hiezu zählten u.a. die Dienstplan- und Arbeitszeitgestaltung, die Personalentwicklung sowie die Vornahme von Nachbesetzungen freier Dienstposten inkl. der Auswahl geeigneter Bewerberinnen bzw. Bewerber. Darüber hinaus führten sie Beurteilungsgespräche und Mitarbeiterinnen- bzw. Mitarbeiterorientierungsgespräche durch.

Schließlich hielten sämtliche Leitungen mindestens einmal pro Monat regelmäßige Besprechungen bzw. Informationsveranstaltungen mit ihren Mitarbeitenden ab und organisierten für diese sowohl notwendige Schulungen als auch Fortbildungen.

4.3.4 Insgesamt zeigte die Einschau, dass von den Leitungen der Abteilungen Klinisch Administrativer Dienst grundsätzlich alle Kernaufgaben entsprechend der Norm-Stellenbeschreibung wahrgenommen wurden. Wie aus der Tabelle 1 ersichtlich ist, oblag ihnen in allen prüfungsrelevanten Krankenanstalten die Führung einer beachtlichen Anzahl von Mitarbeitenden, was im Arbeitsalltag nicht unerhebliche Herausforderungen mit sich brachte.

Im Hinblick auf die große Führungsspanne und die Fülle an Aufgaben, welche den Leitungen der Abteilungen Klinisch Administrativer Dienst übertragen worden waren, erschienen dem Stadtrechnungshof Wien die bestehenden Vertretungsregelungen unzureichend.

Um nicht zuletzt auch im Fall von längeren Absenzen dieser Führungskräfte eine ordnungsgemäße Aufgabenwahrnehmung in dem gegenständlichen Bereich zu gewährleisten, empfahl der Stadtrechnungshof Wien, zu deren Entlastung durch Postenumwidmungen jeweils einen Dienstposten für eine Vertretung mit definiertem Aufgabengebiet zu schaffen. Sowohl die Leitungen als auch deren Vertretungen sollten über entsprechende adäquate Dienstpostenbewertungen verfügen.

Darüber hinaus wäre die Norm-Stellenbeschreibung der Leitungen des Klinisch Administrativen Dienstes zu adaptieren. Diese Gelegenheit sollte zum Anlass genommen werden, auch die Inhalte der Stellenbeschreibung zu evaluieren, da dem Stadtrechnungshof Wien etwa eine regelmäßige jährliche Vornahme von Mitarbeiterinnen- bzw. Mitarbeiterorientierungsgesprächen mit allen unterstellten Mitarbeitenden im Hinblick auf deren hohe Anzahl wenig realistisch erschien.

5. Stationssekretärinnen bzw. Stationssekretäre

5.1 Vorgaben der Generaldirektion der Unternehmung Wiener Krankenanstaltenverbund

5.1.1 Für die Einführung der neu zu schaffenden Gruppe der Stationssekretärinnen bzw. Stationssekretäre waren innerhalb der Wiener Städtischen Krankenanstalten vakante Dienstposten wie z.B. solche von Hausarbeiterinnen bzw. Hausarbeitern oder Gärtnerinnen bzw. Gärtnern umzuwidmen. Ebenso waren hierfür unternehmensweit freigewordene Dienstposten aus zwischenzeitlich geschlossenen Einrichtungen im Krankenanstaltenverbund - wie etwa dem Geriatriezentrum Am Wienerwald - heranzuziehen.

Die so zur Verfügung stehenden Dienstposten waren zum Großteil den im Projekt "Rollout Skill & Grade-Mix 1. Etappe" festgelegten Stationen unmittelbar bedarfsgerecht zuzuordnen. Darüber hinaus war in jeder Krankenanstalt eine bestimmte Zahl an weiteren Dienstposten zu schaffen, die anstaltsweise jeweils in einem "Pool-Kanzleibedienstete M" zu führen waren.

5.1.2 Wie bereits erwähnt, war für die Stationssekretärinnen bzw. Stationssekretäre eine einheitliche Muster-Stellenbeschreibung einschließlich eines Anforderungsprofils bereits während des Projektes "Skill & Grade-Mix" im Jahr 2012 erstellt und im Jahr 2015 geringfügig adaptiert worden.

Demgemäß waren diese Mitarbeitende des Kanzleidienstes, deren Dienstposten mit D/D1 bzw. C/III zu bewerten waren. Laut Muster-Stellenbeschreibung waren sie bestimmten Stationen von medizinischen Fachabteilungen fix zuzuordnen. Eine Vertretung für Stationssekretärinnen bzw. Stationssekretäre war nicht vorgesehen, bei deren Abwesenheit sollten die von ihnen zu erfüllenden Tätigkeiten vom Pflegepersonal bzw. ärztlichen Personal der jeweiligen Station wahrgenommen werden. Welche Berufsgruppe in solchen Fällen welche Aufgaben übernehmen sollte, war ebenfalls in der Muster-Stellenbeschreibung festgelegt.

Als unmittelbare Vorgesetzte waren die jeweiligen Stationsleitungen Pflege vorgesehen, während die fachliche Kontrolle dem Pflegepersonal bzw. ärztlichen Personal gemeinsam obliegen sollte. Als Vorgesetzte bzw. Vorgesetzter war in der Muster-Stellenbeschreibung die jeweilige Verwaltungsdirektorin bzw. der jeweilige Verwaltungsdirektor angeführt.

Entsprechend der Muster-Stellenbeschreibung sollten durch die Stationssekretärinnen bzw. Stationssekretäre patientinnen- bzw. patientenferne und administrative Routinetätigkeiten zur Entlastung anderer Berufsgruppen übernommen werden.

Zu ihren Aufgaben zählten u.a.

- stationsbezogene Schreibarbeiten (Befunde, Protokolle, Vorbereitungen von Stationsanforderungen),
- Vorbereitung der Patientinnen- bzw. Patientendokumentation,
- Mitwirkung bei der Patientinnen- bzw. Patientenadministration,
- Mitwirkung bei Apotheken- und Materialanforderungen,
- Anmeldung von Patientinnen- bzw. Patiententransporten sowie
- die administrative Durchführung der Speiseanforderungen.

5.1.3 Für alle Stationssekretärinnen bzw. Stationssekretäre war im Krankenanstaltenverbund ein einheitlicher Einschulungsplan vorgegeben, der sich aus einem Grundmodul, einem Aufbaumodul und - je nach Vorwissen - einem optional zu besuchenden Vortrag über medizinische Fachbegriffe zusammensetzte. Das Grundmodul war unmittelbar in der jeweiligen Krankenanstalt zu absolvieren. Inhaltlich umfasste dieses die Rolle und Aufgaben lt. Muster-Stellenbeschreibung sowie eine Einschulung in die Stationsabläufe und Prozessabwicklung. Das nachfolgende Aufbaumodul im Zeitumfang von einem Tag war innerhalb von sechs Monaten in der Generaldirektion des Krankenanstaltenverbundes zu absolvieren.

5.2 Systemisierte Dienstposten und deren Besetzung

5.2.1 Wie im Punkt 3.2 dieses Berichtes angeführt, legte die Generaldirektion des Krankenanstaltenverbundes im Einvernehmen mit den Krankenanstalten basierend auf Einschätzungen des stationsweise zu erwartenden Arbeitsaufwandes unter Berücksichtigung des jeweiligen systemisierten Bettenstandes die erforderlichen Dienstposten je Station fest. Grundlage für die Systemisierung der Dienstposten für Stationssekretärinnen bzw. Stationssekretäre bildeten vorgesehene 20, 30 oder 40 Wochenstundenverpflichtungen in Abhängigkeit vom jeweiligen Bedarf auf den einzelnen Stationen.

Gemäß den Auswertungen des Vorstandsbereiches Personal der Generaldirektion des Krankenanstaltenverbundes waren in den sechs im Punkt 3.2 sowie in der Tabelle 1 angeführten Krankenanstalten zum Stichtag 31. Dezember 2018 insgesamt 166,75 Dienstposten für Stationssekretärinnen bzw. Stationssekretäre systemisiert, deren Besetzung mit 154,13 VZÄ ausgewiesen war.

5.2.2 Die unmittelbare Einschau in den einzelnen prüfungsrelevanten Krankenanstalten zeigte dazu allerdings, dass in der Regel mehr Stationssekretärinnen bzw. Stationssekretäre zum Einsatz kamen als Dienstposten systemisiert waren. Insgesamt belief sich die Zahl der in den sechs Krankenanstalten als Stationssekretärinnen bzw. Stationssekretäre eingesetzten Mitarbeitenden zum Zeitpunkt der Prüfung auf 183 VZÄ.

Wie der Stadtrechnungshof Wien dazu in Erfahrung brachte, war diese Diskrepanz auf unterschiedliche Faktoren zurückzuführen. So waren z.B. mit der Einführung der Stationssekretärinnen bzw. Stationssekretäre Ressourcenverschiebungen innerhalb der Gruppe "Kanzleibedienstete M" erfolgt, ohne dass die Dienstposten entsprechend umsystemisiert worden waren. Dies betraf etwa Mitarbeitende, die ursprünglich in Abteilungssekretariaten tätig waren und zwischenzeitlich auf Stationen eingesetzt wurden. Ebenso waren Dienstposten von Mitarbeitenden des Kanzleidienstes, die bereits vor dem Projekt "Rollout Skill- & Grade-Mix 1. Etappe" auf einzelnen Stationen als Stationssekretärinnen bzw. Stationssekretäre zum Einsatz kamen, in den Auswertungen der Generaldirektion des Krankenanstaltenverbundes nicht entsprechend ausgewiesen.

Darüber hinaus waren im Umsetzungsplan des angeführten Projektes nicht alle Bereiche, die eine Unterstützung durch Stationssekretärinnen bzw. Stationssekretäre benötigten, berücksichtigt worden. Dies betraf z.T. Stationen von Fachabteilungen der Kinder- und Jugendheilkunde sowie Stationen von Intensivbereichen.

5.2.3 Dazu war festzuhalten, dass es gemäß der Norm-Stellenbeschreibung den Leitungen des Klinisch Administrativen Dienstes oblag, Anträge für die Umwandlung von Dienstposten zu stellen sowie Dienstpostenbesetzungen an die jeweilige Abteilung Personal zu melden. Die Einschau zeigte allerdings, dass diese Anträge bzw. Meldungen nur z.T. erfolgt waren. Dies war auch ein Grund, weshalb die in den Auswertungen der Generaldirektion des Krankenanstaltenverbundes vorhandenen Zahlen über die Stationssekretärinnen bzw. Stationssekretäre die Realität in den Krankenanstalten nicht widerspiegelten.

5.3 Tätigkeiten der Stationssekretärinnen bzw. Stationssekretäre in den Krankenanstalten

5.3.1 Um zu erheben, wie sich das Aufgabenprofil der Stationssekretärinnen bzw. Stationssekretäre in den einzelnen prüfungsrelevanten Krankenanstalten darstellte, nahm der Stadtrechnungshof Wien in deren Stellenbeschreibungen Einsicht. Wie die Einschau ergab, gelangte in fünf der sechs Krankenanstalten nicht die im Punkt 5.1.2 an-

geführte Muster-Stellenbeschreibung zur Anwendung, sondern es wurden anstaltsweise erstellte Stellenbeschreibungen verwendet.

Unterschiede zeigten sich bei der Festlegung der den Stationssekretärinnen bzw. Stationssekretären übergeordneten Stellen. Vier Krankenanstalten führten als Vorgesetzte die Leitung des Klinisch Administrativen Dienstes sowie die Verwaltungsdirektorin bzw. den Verwaltungsdirektor an. Eine Krankenanstalt nannte nur die Leitung des Klinisch Administrativen Dienstes, während eine andere die Stationsleitung Pflege und den Verwaltungsdirektor, jedoch nicht die Leitung des Klinisch Administrativen Dienstes auswies.

Ebenfalls unterschiedlich waren in den Stellenbeschreibungen die Vertretungen geregelt. Mehrere Krankenanstalten hatten festgelegt, dass die Stationssekretärinnen bzw. Stationssekretäre durch andere Mitarbeitende aus der Gruppe "Kanzleibedienstete M" innerhalb der jeweiligen medizinischen Fachabteilung zu vertreten waren. Zwei Krankenanstalten hatten als Vertretung Mitarbeitende aus dem "Pool-Kanzleibedienstete M" bzw. "Kanzleibedienstete M" definiert, wobei bei deren Nichtverfügbarkeit die Tätigkeiten der Stationssekretärinnen bzw. Stationssekretäre vom Pflegepersonal bzw. ärztlichen Personal zu übernehmen waren. In einer Krankenanstalt war lt. Stellenbeschreibung keine Vertretung für Stationssekretärinnen bzw. Stationssekretäre vorgesehen, weshalb auch in diesen Fällen bei deren Abwesenheit die zu erfüllenden Tätigkeiten auf das Pflegepersonal bzw. ärztliche Personal zurückfallen würde.

Nicht zuletzt waren aus den Stellenbeschreibungen der einzelnen Krankenanstalten auch geringfügige Unterschiede in der Festlegung des Zweckes der Stelle sowie in den vorgegebenen Hauptaufgaben der Stationssekretärinnen bzw. Stationssekretäre ersichtlich.

5.3.2 Die Prüfung zeigte, dass die Stationssekretärinnen bzw. Stationssekretäre ihre Tätigkeiten auf den Stationen grundsätzlich jeweils entsprechend den anstaltsweise erstellten Stellenbeschreibungen ausübten.

Die in mehreren Krankenanstalten vorgesehenen Vertretungsregelungen zwischen den auf den Stationen eingesetzten Stationssekretärinnen bzw. Stationssekretären erwiesen sich immer wieder als problematisch. So führte die in manchen Fällen geübte Praxis, Stationssekretärinnen bzw. Stationssekretäre auch in anderen Bereichen der jeweiligen medizinischen Fachabteilung (z.B. in den Abteilungssekretariaten) vertretungsweise einzusetzen, zu Personalengpässen auf den betroffenen Stationen. Ebenso konnte mit der z.T. gepflogenen Vorgehensweise, dass bei Absenzen von Stationssekretärinnen bzw. Stationssekretäre die Erledigung ihrer Aufgaben primär vom Pflegepersonal übernommen wurde, die Entlastung letztgenannter Berufsgruppe nur unzureichend sichergestellt werden.

Dazu war festzuhalten, dass entsprechend den Vorgaben der Generaldirektion des Krankenanstaltenverbundes jede der prüfungsrelevanten Krankenanstalten über einen "Pool-Kanzleibedienstete M" verfügte, welcher im Fall von Absenzen zur Verfügung stehen sollte, worauf im nachstehenden Berichtspunkt näher eingegangen wird.

5.4 "Pool-Kanzleibedienstete M"

Bei dem "Pool-Kanzleibedienstete M" handelte es sich je Krankenanstalt um nicht fix bestimmten Bereichen zugeordnete Mitarbeitende, die im Fall von Absenzen von "Kanzleibediensteten M" diese auf Stationen, Abteilungssekretariaten, Instituten sowie Ambulanzen vertreten sollten.

5.4.1 Drei Krankenanstalten hatten bereits vor dem Projekt "Rollout Skill & Grade-Mix 1. Etappe" einen geringfügigen Pool an derartigen Mitarbeitenden vorgehalten, welcher mit der Umsetzung des angeführten Projektes entsprechend aufgestockt wurde. In den übrigen prüfungsrelevanten Krankenanstalten war ein solcher Pool im Zuge des angeführten Projektes neu geschaffen worden. Zum Stichtag 31. Dezember 2018 belief sich lt. einer Auswertung der Generaldirektion des Krankenanstaltenverbundes die Anzahl der Poolkräfte zwischen 8 und 14 Personen je Krankenanstalt. Insgesamt verfügte der Krankenanstaltenverbund an diesem Stichtag über 62 derartige Mitarbeitende.

Entsprechend den Intentionen des Projektes "Skill- & Grade-Mix" wäre dieser Pool in den Krankenanstalten nur für Vertretungen bei Absenzen von Stationssekretärinnen bzw. Stationssekretären vorzusehen gewesen. Dem gegenüber zeigte sich, dass bis auf eine Krankenanstalt alle übrigen prüfungsrelevanten Spitäler die Dienstposten der Mitarbeitenden der Pools als "Pool-Kanzleibedienstete M" auswiesen, was sich auch in deren Stellenbeschreibungen niederschlug. Wie den Stellenbeschreibungen zu entnehmen war, sollten diese bei Bedarf zu Kompensationen von geplanten und ungeplanten Fehlzeiten an Abteilungen, Instituten und Stationen flexibel zur Verfügung stehen. Laut Generaldirektion des Krankenanstaltenverbundes sollten in keiner Krankenanstalt Pool-Dienstposten bzw. die Mitarbeitenden dauerhaft einem Bereich zugeordnet werden.

5.4.2 Dazu ergab die Einschau, dass bei Absenzen von Stationssekretärinnen bzw. Stationssekretären auf Stationen Pool-Mitarbeitende oftmals nicht zur Verfügung standen, da diese Vertretungen über längere Zeiträume für alle abwesenden "Kanzleibediensteten M" wahrzunehmen hatten.

In einer Krankenanstalt waren vier des neun VZÄ umfassenden "Pool-Kanzleibedienstete M" bestimmten Stationen fix zugeteilt. Die Projektverantwortlichen der Anstalt begründeten die gegenständliche Vorgehensweise damit, dass auf diesen Stationen keine oder zu wenige Dienstposten für Stationssekretärinnen bzw. Stationssekretäre zugeordnet worden waren bzw. ein Dienstposten seit längerer Zeit vakant war. In einer anderen Krankenanstalt wurden aus dem "Pool-Kanzleibedienstete M" lediglich zwei der insgesamt zehn Mitarbeitenden für die Vertretung von Stationssekretärinnen bzw. Stationssekretäre herangezogen. Die übrigen Poolkräfte waren für Vertretungen in den Abteilungssekretariaten oder Ambulanzen vorgesehen.

5.4.3 Die bei der Prüfung festgestellten Engpässe zeigten, dass die im Rahmen des Projektes "Skill- & Grade-Mix" festgelegte Anzahl an Pool-Mitarbeitenden je Krankenanstalt für Vertretungen nicht ausreichend dimensioniert worden war.

Dem Stadtrechnungshof Wien wurde dazu von der Generaldirektion des Krankenanstaltenverbundes bestätigt, dass die damals geschätzte Fehlzeitenquote von ca. 10 % für Stationssekretärinnen bzw. Stationssekretäre eher gering bemessen worden sei. Berechnungsunterlagen konnten dazu dem Stadtrechnungshof Wien allerdings nicht vorgelegt werden.

5.5 Schulungen

5.5.1 Neu als Stationssekretärinnen bzw. Stationssekretäre tätige Mitarbeitende des Kanzleidienstes erhielten in allen Krankenanstalten Einschulungen vor Ort durch erfahrene Mitarbeitende. Sämtliche zu absolvierende Pflichtschulungen der Krankenanstalt (wie z.B. Fachliche Grundschulung für Mitarbeitende des Kanzleidienstes aus Krankenstationen, Sicherheits- und Deeskalationsmanagement für Verwaltungspersonal, Umgang mit psychisch auffälligen Patientinnen bzw. Patienten), organisierten die jeweiligen Leitungen des Klinisch Administrativen Dienstes.

5.5.2 Darüber hinaus bot die Generaldirektion des Krankenanstaltenverbundes ein speziell für diese Berufsgruppe konzipiertes Aufbaumodul für Stationssekretärinnen bzw. Stationssekretäre an. Diese verpflichtende Schulung erstreckte sich über einen Tag und umfasste Themen wie z.B. Patientinnen- bzw. Patientenrechte und Pflichten, Diversität oder betriebliche Gesundheitsförderung und Arbeitssicherheit. Einer Auswertung des Krankenanstaltenverbundes zufolge nahmen in den Jahren 2015 bis 2018 insgesamt 150 Personen aus allen Krankenanstalten an diesen Aufbaumodulen teil.

5.5.3 Zusätzlich zum Aufbaumodul bot die Generaldirektion des Krankenanstaltenverbundes eine Fachschulung für medizinische Fachbegriffe an, die zwar nicht ausschließlich für Stationssekretärinnen bzw. Stationssekretäre konzipiert, deren Teilnahme jedoch für derartige Mitarbeitende optional möglich war. Auch an diesen Schulungen nahmen lt. Aussage des Vorstandsbereiches Personal - Abteilung Bildungsmanagement immer wieder Stationssekretärinnen bzw. Stationssekretäre teil.

5.6 Feststellungen und Empfehlungen

5.6.1 Ursprünglich war vom Krankenanstaltenverbund vorgesehen, im Zuge der Ausrollung des Projektes "Rollout Skill- & Grade-Mix 1. Etappe" die im Jahr 2012 erstellte und im Jahr 2015 adaptierte Stellenbeschreibung für Stationssekretärinnen bzw. Stationssekretäre einer Überarbeitung zu unterziehen. Tatsächlich war dies jedoch nicht erfolgt, womit die in der Generaldirektion des Krankenanstaltenverbundes aufliegende Stellenbeschreibung an Aktualität vermissen ließ. Infolgedessen hatten die meisten der prüfungsrelevanten Krankenanstalten für ihre Mitarbeitenden eigene Stellenbeschreibungen entwickelt, die z.T. deutliche Unterschiede aufwiesen.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl zur weitgehenden Vereinheitlichung und korrekten Abbildung der Rahmenbedingungen (Vorgesetzte Stellen, Vertretungsregelungen etc.) für die in den Wiener Städtischen Krankenanstalten tätigen Stationssekretärinnen bzw. Stationssekretäre, die in der Generaldirektion des Krankenanstaltenverbundes aufliegende Stellenbeschreibung zu aktualisieren und danach als Norm-Stellenbeschreibung zu nutzen.

5.6.2 Weiters zeigte die Prüfung, dass die Zahl der tatsächlich in den einzelnen Krankenanstalten eingesetzten Stationssekretärinnen bzw. Stationssekretäre z.T. deutlich über der Zahl der für diese Gruppe an Mitarbeitenden in den Auswertungen der Generaldirektion des Krankenanstaltenverbundes ausgewiesenen Dienstposten lag. Bei seiner Einschau gewann der Stadtrechnungshof Wien den Eindruck, dass sich seit Abschluss des Projektes und der damit verbundenen Festlegung der erforderlichen Dienstposten der diesbezügliche Bedarf in den prüfungsrelevanten Krankenanstalten verändert hatte. Dies hatte allerdings bei den Postensystemisierungen keinen Niederschlag gefunden.

Nach Ansicht des Stadtrechnungshofes Wien wäre im Rahmen des im Punkt 7. dieses Berichtes angeführten Evaluierungsprojektes besonderes Augenmerk auf die zügige Ausrollung der Personalbedarfsberechnung für die Stationssekretärinnen bzw. Stationssekretäre zu richten. Im Zuge dieser Personalbedarfsberechnung sollten auch jene

Stationsbereiche berücksichtigt werden, die im Projekt "Rollout Skill- & Grade-Mix 1. Etappe" nicht umfasst worden waren.

Weiters wäre zur künftigen Vermeidung nicht aussagekräftiger Auswertungen in Bezug auf Personalzahlen im Krankenanstaltenverbund allen mit Personalagenden befassten Mitarbeitenden die Notwendigkeit der korrekten Erfassung und Meldung von Änderungen bei der Personalzuordnung in Erinnerung zu rufen.

5.6.3 Nicht zuletzt ergab die Einschau, dass in den einzelnen Krankenanstalten bei Absenzen von Stationssekretärinnen bzw. Stationssekretären unterschiedliche Vorgehensweisen gepflogen wurden. Zweckmäßig erschien die Vorhaltung von Pools an "Kanzleibediensteten M" für Vertretungen. Die Personalausstattung dieser Pools war nach Ansicht des Stadtrechnungshofes Wien allerdings als zu gering bemessen. Dies führte immer wieder dazu, dass bei Absenzen von Stationssekretärinnen bzw. Stationssekretären insbesondere das Pflegepersonal deren Tätigkeiten zu übernehmen hatte, was den Intentionen des Projektes "Skill- & Grade-Mix" grundsätzlich zuwiderlief.

Es wurde daher empfohlen, bei der Personalbedarfsberechnung für Stationssekretärinnen bzw. Stationssekretäre eine den tatsächlichen Gegebenheiten entsprechende Fehlzeitenquote - bezogen auf alle Mitarbeitende der Gruppe "Kanzleibedienstete M" - zu ermitteln. Auf dieser Berechnung aufbauend wären die in den einzelnen Krankenanstalten unterschiedlich ausgeprägten Vertretungsregelungen zu überdenken und der jeweilige "Pool-Kanzleibedienstete M" personell entsprechend auszustatten.

6. Grundsätzliche Probleme bei der Besetzung von Dienstposten

6.1 Besetzung von Dienstposten mit reduzierter Wochenstundenverpflichtung

6.1.1 Intention des Krankenanstaltenverbundes bei der Schaffung von Dienstposten für Stationssekretärinnen bzw. Stationssekretäre war es, dem unterschiedlichen Bedarf auf den Stationen entsprechend auch Positionen für Mitarbeitende mit weniger als 40 Wochenstunden vorzusehen.

Die Besetzung von Dienstposten mit reduzierter Wochenstundenverpflichtung gestaltete sich in der Praxis allerdings oftmals als schwierig, da vom Magistrat der Stadt Wien für Mitarbeitende des Kanzleidienstes nur die Neuaufnahme von Personen mit Arbeitszeiten im Ausmaß von 40 Wochenstunden vorgesehen war. Primär sollten Dienstposten mit einer geringeren Wochenstundenverpflichtung mit Rückkehrenden aus der Elternkarenz besetzt werden, welchen entsprechend den dienstrechtlichen Bestimmungen der Stadt Wien eine Teilzeitbeschäftigung zustand.

6.1.2 Die Erhebungen des Stadtrechnungshofes Wien zeigten allerdings, dass in den prüfungsrelevanten Krankenanstalten der hohe Bedarf an Mitarbeitenden mit reduziertem Wochenstundenausmaß bei der Gruppe der Stationssekretärinnen bzw. Stationssekretäre nicht alleine mit Karenzrückkehrenden abgedeckt werden konnte.

Angemerkt wurde dazu, dass bei einer Reihe anderer im Krankenanstaltenverbund tätiger Berufsgruppen wie z.B. dem Pflegepersonal sowie dem ärztlichen Personal im Bedarfsfall die Aufnahme von Personen mit reduzierter Wochenstundenverpflichtung sehr wohl vorgesehen war.

6.1.3 Den Bedarf an Mitarbeitenden zur Besetzung von Dienstposten mit reduzierter Wochenstundenverpflichtung deckten manche Krankenanstalten daher z.T. mit Leiharbeitskräften in Form von Arbeitskräfteüberlassungen ab.

Der Erlass der Magistratsdirektion der Stadt Wien aus dem Jahr 2010 regelte dazu die entsprechenden Rahmenbedingungen für diese Form der Beschäftigung.

Wie dem Stadtrechnungshof Wien von der Generaldirektion des Krankenanstaltenverbundes zu den finanziellen Aufwendungen für Arbeitskräfteüberlassungen erläutert wurde, lagen diese nicht unbeträchtlich über dem Personalaufwand für Mitarbeitende der Stadt Wien mit reduzierter Wochenstundenverpflichtung, die als "Kanzleibedienstete M" beschäftigt wurden. Erhebungen dazu zeigten, dass dies u.a. auf die vertraglich festgelegte Vermittlungsprovision für Arbeitskräfteüberlassungen zurückzuführen war.

Die Krankenanstalten hatten daher seitens der Generaldirektion des Krankenanstaltenverbundes den Auftrag erhalten, den Einsatz von Leiharbeitskräften zu reduzieren.

6.1.4 Die Vorgehensweise des Krankenanstaltenverbundes, entsprechend dem Bedarf in den medizinischen Fachabteilungen bzw. Instituten Dienstposten für Stationssekretärinnen bzw. Stationssekretäre auch mit weniger als 40 Wochenstunden zu systemisieren, war vom Stadtrechnungshof Wien zu würdigen. Wenig zielführend erschien ihm jedoch die z.T. in den Krankenanstalten geübte Vorgehensweise, derartige Dienstposten durch Mitarbeitende in Form von Arbeitskräfteüberlassungen zu besetzen. Der Krankenanstaltenverbund sollte sich daher in Gesprächen mit den für Personalagenden zuständigen Stellen des Magistrats der Stadt Wien nochmals darum bemühen, eine Aufnahme von "Kanzleibediensteten M" mit reduzierter Wochenstundenverpflichtung zu ermöglichen.

6.2 Nachbesetzung von Dienstposten bei graviden Mitarbeiterinnen

6.2.1 Eine weitere Problematik bei der Besetzung von Dienstposten bestand im Bereich der Nachbesetzung gravider Mitarbeiterinnen. Deren Dienstposten konnten aufgrund magistratsweit geltender Regelungen erst nach Antritt des Karenzurlaubes der Mitarbeiterinnen nachbesetzt werden. Damit blieben diese Dienstposten in vielen Fällen rund sechs Monate oder auch länger unbesetzt, was immer wieder zu Kapazitätsproblemen im Personalausgleich führte.

Laut einem Schreiben der Magistratsdirektion der Stadt Wien aus dem Jahr 2001 "*Postennachbesetzung im KAV in Fällen einer Schwangerschaft von Bediensteten*" hatte der Krankenanstaltenverbund eine Ausnahmeregelung für das Pflegepersonal, das ärztliche Personal sowie das MTD-Personal erwirkt. Demgemäß durften Nachbesetzungen bereits ab Schutzfristbeginn gemäß § 3 Abs. 2 und 3 Mutterschutzgesetz 1979 erfolgen.

6.2.2 Wie bereits erwähnt, war es Aufgabe der "Kanzleibediensteten M" im Krankenanstaltenverbund, das Pflegepersonal und das ärztliche Personal von administrativen Aufgaben zu entlasten. Um dieser Zielsetzung in vollem Umfang gerecht zu werden, empfahl der Stadtrechnungshof Wien dem Krankenanstaltenverbund, sich auch in Bezug

auf die "Kanzleibediensteten M" um eine Ausnahmeregelung für eine unmittelbare Nachbesetzung von Dienstposten bei bestehenden Beschäftigungsverboten zu bemühen.

7. Evaluierungsprojekt

7.1 Inhalt und Stand des Projektes

7.1.1 Anfang des Jahres 2017 startete die Generaldirektion des Krankenanstaltenverbandes ein Projekt zur Evaluierung und Erhebung möglicher weiterer Potenziale der Stationssekretärinnen bzw. Stationssekretäre. Ziel war es, ein Mengengerüst zur Personalbedarfsplanung für diese Mitarbeitenden zu erstellen. Mit Hilfe einer externen Beratungsfirma wurde das Kaiser-Franz-Josef-Spital als Pilotspital evaluiert. In einem dort neu angewendeten Berechnungsmodell war für die Personalbedarfsrechnung nicht vorrangig die Bettenanzahl einer Station maßgeblich, sondern es wurden auch eine Reihe weiterer Faktoren wie z.B. Schätzungen der Zeitaufwände für einzelne Tätigkeiten und deren Frequenzen miteinbezogen. Dieses Berechnungsmodell sollte nach Abschluss der Evaluierung des Pilotspitals im Sommer 2017 flächendeckend auf die Wiener Städtischen Krankenanstalten ausgerollt werden.

7.1.2 Zum Zeitpunkt der Einschau war die Evaluierung im Kaiser-Franz-Josef-Spital abgeschlossen, jene für die übrigen Krankenanstalten befand sich allerdings erst im Anfangsstadium. Da die Erfahrungen und Ergebnisse im Pilotspital aufgrund unterschiedlicher örtlicher oder personeller Voraussetzungen nicht in derselben Form an andere Krankenanstalten übertragen werden konnten, gründete der Krankenanstaltenverband eine Projektgruppe, welche deren Spezifika bei den weiteren Evaluierungen berücksichtigen sollte.

7.2 Projektrelevante Erkenntnisse aus der Einschau

7.2.1 Im Rahmen der Prüfung des Stadtrechnungshofes Wien zeigte sich, dass der Einsatz von Stationssekretärinnen bzw. Stationssekretären grundsätzlich als wertvolle Unterstützung in vielen Bereichen wahrgenommen wurde. Dabei nahm eine gut strukturierte arbeitsteilige Arbeitsprozessgestaltung zwischen den Berufsgruppen eine große Bedeutung ein.

7.2.2 Probleme traten allerdings z.T. bei der Besetzung von Dienstposten auf, die vom Krankenanstaltenverbund für Mitarbeitende mit einer reduzierten Wochenstundenverpflichtung vorgehalten wurden. Ebenso führte die nicht ausreichende Ausstattung der für die Vertretungen bei Absenzen in den einzelnen Krankenanstalten eingerichteten Pools an Mitarbeitenden der Gruppe "Kanzleibedienstete M" zu personellen Engpässen auf den Stationen. In derartigen Fällen fiel die Erledigung der Aufgaben des administrativen Personals immer wieder auf das Pflegepersonal zurück. Deren Ressourcen waren jedoch nicht zuletzt infolge der im Punkt 2. dieses Berichtes angeführten Neuverteilung von Aufgaben begrenzt, weshalb der Delegation von administrativen Agenden an die Stationssekretärinnen bzw. Stationssekretäre eine entsprechende Bedeutung zukam.

Nach Ansicht des Stadtrechnungshofes Wien ist eine patientinnenorientierte bzw. patientenorientierte bestmögliche qualitätsgesicherte medizinische und pflegerische Versorgung in hohem Maße vom Gelingen der Bewältigung des Stationsalltages durch das Zusammenspiel der einzelnen Berufsgruppen mit den ihnen zugeordneten Aufgaben abhängig. In diesem Sinn erachtete der Stadtrechnungshof Wien das im Jahr 2017 vom Krankenanstaltenverbund gestartete Evaluierungsprojekt als zielführend, um weitere Verbesserungspotenziale zur Steigerung der Effizienz und Effektivität in Bezug auf den Einsatz der Gruppe der Stationssekretärinnen bzw. Stationssekretäre in den Krankenanstalten aufzuzeigen.

Festzuhalten war allerdings, dass das Evaluierungsprojekt Anfang des Jahres 2017 begonnen und zum Zeitpunkt der Einschau erst in einer Krankenanstalt abgeschlossen worden war. Der Stadtrechnungshof Wien empfahl daher eine zügige Fortsetzung dieses Projektes in den übrigen Spitälern der Wiener Städtischen Krankenanstalten. Danach wären umgehend die Projektergebnisse flächendeckend umzusetzen.

8. Zusammenfassung der Empfehlungen

Empfehlung Nr. 1:

Zur Entlastung der Leitungen der Abteilungen Klinisch Administrativer Dienst wäre durch Postenumwidmungen jeweils ein Dienstposten für eine Vertretung mit definiertem

Aufgabengebiet zu schaffen, wobei sowohl die Leitungen als auch deren Vertretungen über entsprechende, adäquate Dienstpostenbewertungen verfügen sollten (s. Punkt 4.3.4).

Stellungnahme der Unternehmung Wiener Krankenanstaltenverband:

Die Empfehlung ist in Bearbeitung und wird im Rahmen der Projektevaluierung umgesetzt.

Empfehlung Nr. 2:

Die Norm-Stellenbeschreibung der Leitungen des Klinisch Administrativen Dienstes sollte bzgl. Umfang und Inhalte evaluiert und danach entsprechend angepasst werden (s. Punkt 4.3.4).

Stellungnahme der Unternehmung Wiener Krankenanstaltenverband:

Eine Norm-Stellenbeschreibung wurde bereits erarbeitet und ist derzeit im Freigabeprozess.

Diese Empfehlung ist bereits in Umsetzung.

Empfehlung Nr. 3:

Zur weitgehenden Vereinheitlichung und korrekten Abbildung der Rahmenbedingungen für die in den Wiener Städtischen Krankenanstalten tätigen Stationssekretärinnen bzw. Stationssekretäre wäre die in der Generaldirektion des Krankenanstaltenverbandes aufliegende Stellenbeschreibung für diese Gruppe an Mitarbeitenden zu aktualisieren und danach als Norm-Stellenbeschreibung zu verwenden (s. Punkt 5.6.1).

Stellungnahme der Unternehmung Wiener Krankenanstaltenverband:

Es wurden bereits Norm-Stellenbeschreibungen erarbeitet.

Diese Empfehlung ist bereits in Umsetzung.

Empfehlung Nr. 4:

Besonderes Augenmerk sollte auf die zügige Ausrollung der Personalbedarfsberechnung für die Stationssekretärinnen bzw. Stationssekretäre gelegt werden, wobei im Zuge dieser Berechnungen auch jene Stationsbereiche zu berücksichtigen wären, die im Projekt "Rollout Skill- & Grade-Mix 1. Etappe" nicht umfasst waren (s. Punkt 5.6.2).

Stellungnahme der Unternehmung Wiener Krankenanstaltenverbund:

Die entsprechenden Projektaufträge wurden bereits erteilt und mit der Bearbeitung bereits umfassend im Sinn der Empfehlung begonnen.

Diese Empfehlung ist bereits in Umsetzung.

Empfehlung Nr. 5:

Zur künftigen Vermeidung nicht aussagekräftiger Auswertungen in Bezug auf Personalzahlen im Krankenanstaltenverbund wäre allen mit Personalagenden befassten Mitarbeitenden die Notwendigkeit der korrekten Erfassung und Meldung von Änderungen bei der Personalzuordnung in Erinnerung zu rufen (s. Punkt 5.6.2).

Stellungnahme der Unternehmung Wiener Krankenanstaltenverbund:

Die zugrundeliegende Dienstanweisung, KAV-GED/509/14/PPL wird in Erinnerung gerufen.

Diese Empfehlung wird umgesetzt.

Empfehlung Nr. 6:

Bei der Personalbedarfsberechnung für Stationssekretärinnen bzw. Stationssekretäre sollte eine den tatsächlichen Gegebenheiten entsprechende Fehlzeitenquote ermittelt

werden. Auf dieser Berechnung aufbauend wären die in den einzelnen Krankenanstalten unterschiedlich ausgeprägten Vertretungsregelungen neu zu überdenken und der jeweilige "Pool-Kanzleibedienstete M" personell entsprechend auszustatten (s. Punkt 5.6.3).

Stellungnahme der Unternehmung Wiener Krankenanstaltenverbund:

Im bereits vorliegenden Berechnungsmodul wurde die Thematik der Fehlzeiten entsprechend berücksichtigt.

Diese Empfehlung ist bereits in Umsetzung.

Empfehlung Nr. 7:

Der Krankenanstaltenverbund sollte sich in Gesprächen mit den für Personalagenden zuständigen Stellen des Magistrats der Stadt Wien nochmals darum bemühen, eine Aufnahme von "Kanzleibediensteten M" mit reduzierter Wochenstundenverpflichtung zu ermöglichen (s. Punkt 6.1.4).

Stellungnahme der Unternehmung Wiener Krankenanstaltenverbund:

Von der Magistratsdirektion der Stadt Wien wurde das Programm "Arbeitswelt und Gesundheit" ins Leben gerufen. Der Krankenanstaltenverbund ist in diesem Programm vertreten. In diesem Programm wird auch das Projekt "Arbeitszeit" behandelt. Ein Arbeitspaket in diesem Projekt ("Teilzeit Neuaufnahmen") wird von einer Mitarbeiterin des Krankenanstaltenverbundes verantwortet. Die Ergebnisse dieses Arbeitspaketes sollten der Projektleitung bis Herbst 2019 vorliegen. Gegenständliche Empfehlung wird vom Krankenanstaltenverbund im Arbeitspaket eingebracht.

Parallel zum Projekt wird diese Thematik auch in einem gemeinsamen Schreiben zu Empfehlung Nr. 8 beinhaltet sein.

Empfehlung Nr. 8:

Um der Zielsetzung, das Pflegepersonal und das ärztliche Personal von administrativen Aufgaben zu entlasten, besser entsprechen zu können, sollte sich der Krankenanstaltenverbund auch in Bezug auf die Mitarbeitenden der Gruppe "Kanzleibedienstete M" um eine Ausnahmeregelung für eine unmittelbare Nachbesetzung von Dienstposten bei bestehenden Beschäftigungsverboten bemühen (s. Punkt 6.2.2).

Stellungnahme der Unternehmung Wiener Krankenanstaltenverbund:

Es wird ein entsprechendes Schreiben an die Magistratsdirektion der Stadt Wien ergehen (s.a. Empfehlung Nr. 7).

Diese Empfehlung wird umgesetzt.

Empfehlung Nr. 9:

Das bereits Anfang des Jahres 2017 begonnene und in einer Krankenanstalt abgeschlossene Evaluierungsprojekt sollte in allen Wiener Städtischen Krankenanstalten zügig fortgesetzt werden, danach wären die Projektergebnisse umgehend flächendeckend umzusetzen (s. Punkt 7.2.2).

Stellungnahme der Unternehmung Wiener Krankenanstaltenverbund:

Die entsprechenden Projektaufträge wurden bereits erteilt und mit der Bearbeitung bereits umfassend im Sinn der Empfehlung begonnen.

Diese Empfehlung ist bereits in Umsetzung.

Der Stadtrechnungshofdirektor:

Dr. Peter Pollak, MBA

Wien, im August 2019