



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 - 3/19

FSW - Wiener Pflege- und Betreuungsdienste GmbH,

Prüfung der Entwicklung des Personalstandes

KURZFASSUNG

Im Betrachtungszeitraum der Jahre 2014 bis 2018 stieg die Zahl der Mitarbeitenden der FSW - Wiener Pflege- und Betreuungsdienste GmbH um rd. 16 % an. Die schwerpunktmäßige Betrachtung der drei operativ tätigen Geschäftsbereiche zeigte, dass diese Steigerung insbesondere mit dem Aufbau neuer Leistungsfelder wie der Pflegeassistenz und der Palliativbetreuung im Geschäftsbereich Mobile Hauskrankenpflege im Zusammenhang stand. Auch in den anderen Geschäftsbereichen Soziale Arbeit sowie Tageszentren für Seniorinnen und Senioren kam es - wenn auch in geringerem Ausmaß - zu personellen Veränderungen. Die Entwicklung des Personalstandes korrelierte in den einzelnen Geschäftsbereichen grundsätzlich mit jener des Leistungsgeschehens, wenngleich bei den neuen Leistungsfeldern der Mobilen Hauskrankenpflege die Leistungszahlen noch deutlich hinter den Erwartungen zurückblieben.

Die Empfehlungen des Stadtrechnungshofes Wien bezogen sich in erster Linie auf eine effektive Steuerung der Personalressourcen in den mobil tätigen Bereichen. Dazu wäre das Standardberichtswesen an die Führungsebenen insbesondere um Kennzahlen zur Beurteilung der Effizienz der Leistungserbringung und Informationen über Entwicklungen beim Personal auszubauen. Darüber hinaus wurden Empfehlungen hinsichtlich der Erhebung des Personalbedarfes für die unternehmensweite Qualitätssicherung sowie Teilbereiche des Geschäftsbereiches Mobile Hauskrankenpflege ausgesprochen.

Zweck der Prüfung war es, die Gründe für den gestiegenen Personalstand in der FSW - Wiener Pflege- und Betreuungsdienste GmbH zu untersuchen und aus dem hieraus gewonnenen Erkenntnissen Maßnahmen abzuleiten.

Der Stadtrechnungshof Wien unterzog die Entwicklung des Personalstandes der Pflege- und Betreuungsdienste GmbH einer stichprobenweisen Prüfung und teilte das Ergebnis seiner Wahrnehmungen nach Abhaltung einer diesbezüglichen Schlussbesprechung der geprüften Stelle mit. Die vom Fonds Soziales Wien abgegebene Stellungnahme wurde berücksichtigt. Allfällige Rundungsdifferenzen bei der Darstellung von Berechnungen wurden nicht ausgeglichen.

INHALTSVERZEICHNIS

1. Prüfungsgrundlagen des Stadtrechnungshofes Wien	6
1.1 Prüfungsgegenstand	6
1.2 Prüfungszeitraum	6
1.3 Prüfungshandlungen	7
1.4 Prüfungsbefugnis	7
1.5 Vorbericht	7
2. Allgemeines	7
2.1 Zweck und Gegenstand des Unternehmens	7
2.2 Organisation	8
2.3 Finanzielle Kenndaten	9
2.4 Überblick über den Personalstand	10
3. Geschäftsbereich Mobile Hauskrankenpflege	12
3.1 Allgemeines	12
3.2 Leistungsentwicklung	14
3.3 Personalbemessung	15
3.4 Personalausstattung	17
3.5 Aspekte und Instrumente zur Personalsteuerung	19
3.6 Feststellungen	22
4. Geschäftsbereich Soziale Arbeit	24
4.1 Allgemeines	24
4.2 Leistungsentwicklung	25

4.3 Personalbemessung	26
4.4 Personalausstattung	26
4.5 Aspekte und Instrumente zur Personalsteuerung.....	27
4.6 Feststellungen	29
5. Geschäftsbereich Tageszentren für Seniorinnen und Senioren	30
5.1 Allgemeines.....	30
5.2 Leistungsentwicklung	31
5.3 Personalbemessung	32
5.4 Personalausstattung.....	33
5.5 Feststellungen.....	35
6. Geschäftsbereichsübergreifende Themenfelder	35
6.1 Qualitätssicherung Pflege.....	35
6.2 Berichtswesen.....	36
7. Zusammenfassung der Empfehlungen.....	37

TABELLEN- UND ABBILDUNGSVERZEICHNIS

Abbildung 1: Organigramm der FSW - Wiener Pflege- und Betreuungsdienste GmbH.....	8
Tabelle 1: Finanzielle Kenndaten	9
Tabelle 2: Mitarbeitende der FSW - Wiener Pflege- und Betreuungsdienste GmbH	11
in Vollzeitäquivalenten	11
Tabelle 3: Leistungsentwicklung im Geschäftsbereich Mobile Hauskrankenpflege.....	14
Tabelle 4: Beschäftigte im Geschäftsbereich Mobile Hauskrankenpflege in Vollzeitäquivalenten	17
Tabelle 5: Leistungsentwicklung im Geschäftsbereich Soziale Arbeit	25
Tabelle 6: Beschäftigte im Geschäftsbereich Soziale Arbeit in Vollzeitäquivalenten.....	26
Tabelle 7: Beschäftigte im Geschäftsbereich Tageszentren für Seniorinnen und Senioren in Vollzeitäquivalenten	34

ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

Abs.....	Absatz
bzw.	beziehungsweise
EDV.....	Elektronische Datenverarbeitung
etc	et cetera
FSW	Fonds Soziales Wien
GmbH.....	Gesellschaft mit beschränkter Haftung
inkl.	inklusive
IT	Informationstechnologie
KA	Kontrollamt
lt.	laut
Mio. EUR.....	Millionen Euro
Mob-HKP	Mobile Hauskrankenpflege
Nr.	Nummer
ÖBIG.....	Österreichisches Bundesinstitut für Gesundheits- wesen
Pflege- und Betreuungsdienste GmbH.....	FSW - Wiener Pflege- und Betreuungsdienste GmbH
rd.....	rund
s.	siehe
u.a.	unter anderem
VZÄ.....	Vollzeitäquivalent
z.B.	zum Beispiel
z.T.....	zum Teil

PRÜFUNGSERGEBNIS

1. Prüfungsgrundlagen des Stadtrechnungshofes Wien

1.1 Prüfungsgegenstand

Die Jahresabschlüsse der Pflege- und Betreuungsdienste GmbH wiesen einen kontinuierlich steigenden Personalstand aus, was auch entsprechende Steigerungen bei den Personalaufwendungen zur Folge hatte. Der Stadtrechnungshof Wien unterzog daher die Entwicklung des Personalstandes einer Prüfung, wobei der Schwerpunkt bei den operativ tätigen Geschäftsbereichen der Gesellschaft lag. Prüfungsgegenständlich waren die Themen Personalbemessung, Personalausstattung, in Teilbereichen die Personalsteuerung sowie in Grundzügen die mit dem Personaleinsatz verbundene Leistungsentwicklung.

Nichtziel der Prüfung waren die Beurteilung des Leistungsspektrums der Pflege- und Betreuungsdienste GmbH und eine umfassende Analyse der Unternehmensorganisation.

Die 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 im zweiten Quartal des Jahres 2019. Das Eröffnungsgespräch mit der geprüften Stelle fand in der ersten Aprilwoche statt. Die Schlussbesprechung wurde am 14. Oktober 2019 durchgeführt. Der Betrachtungszeitraum umfasste die Jahre 2014 bis 2018, wobei gegebenenfalls auch spätere Entwicklungen in die Einschau einbezogen wurden.

1.3 Prüfungshandlungen

Die Prüfungshandlungen umfassten Dokumentenanalysen, Berechnungen und Interviews bei der geprüften Stelle.

Die geprüfte Stelle legte die geforderten Unterlagen zeitgerecht vor, sodass sich keine Verzögerungen im Prüfungsablauf ergaben.

1.4 Prüfungsbefugnis

Die Prüfungsbefugnis für diese Gebarungsprüfung ist in § 73b Abs. 2 der Wiener Stadtverfassung und die erforderliche Sicherstellung dieser Prüfungsbefugnis im Gesellschaftsvertrag der Pflege- und Betreuungsdienste GmbH in der Fassung vom 25. April 2017 festgeschrieben.

1.5 Vorbericht

Der Stadtrechnungshof Wien behandelte das gegenständliche Thema in Teilbereichen zur Personalausstattung in seinem Bericht:

- FSW - Wiener Pflege- und Betreuungsdienste GmbH, Prüfung der Mobilen Hauskrankenpflege aus dem Jahr 2011, KA II - FSW-WPB-1/11.

Andere relevante Prüfungsberichte zum gegenständlichen Prüfungsthema liegen dem Stadtrechnungshof Wien für die vergangenen zehn Jahre nicht vor.

2. Allgemeines

2.1 Zweck und Gegenstand des Unternehmens

Die Pflege- und Betreuungsdienste GmbH wurde im Jahr 2005, ursprünglich unter dem Namen Geriatriische Tageszentren gemeinnützige GmbH, als 100%ige Tochtergesellschaft des Fonds Soziales Wien mit dem Zweck der Führung von Tageszentren gegründet. Im Jahr 2008 wurde das bis dahin beim Fonds Soziales Wien angesiedelte Geschäftsfeld Mobile Hauskrankenpflege in die Gesellschaft übertragen und der Gesellschaftszweck auf das Anbieten und die Bereitstellung von ambulanten Pflege- und Betreuungsleistungen geändert. Ebenfalls in dem genannten Jahr sowie im

Jahr 2009 übernahm die Pflege- und Betreuungsdienste GmbH wesentliche Agen- den der Sozialarbeit vom Fonds Soziales Wien.

Gemäß dem zuletzt im Jahr 2017 geänderten Gesellschaftsvertrag hatte die Gesell- schaft den Zweck, sich besonders Menschen mit unterschiedlichem Pflege- und Be- treuungsbedarf im mobilen und teilstationären Bereich anzunehmen.

Der Gegenstand des Unternehmens umfasste nunmehr

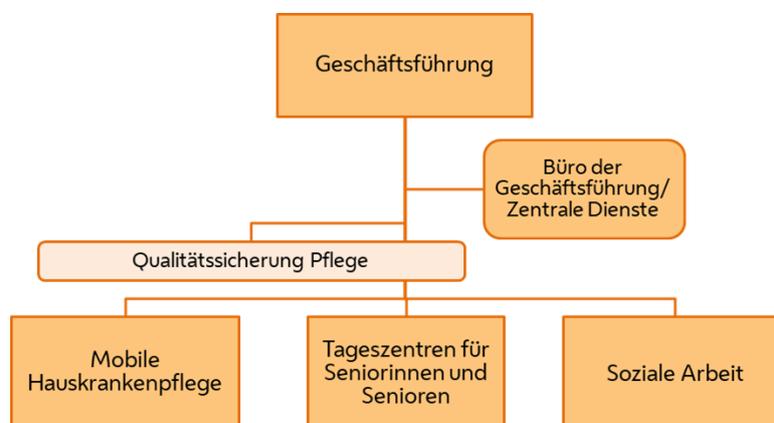
- das Angebot und die Bereitstellung von Pflege- und Betreuungsleistungen für Men- schen mit unterschiedlichem Pflege- und Betreuungsbedarf,
- die Aufrechterhaltung und Förderung der persönlichen Ressourcen und die Entlas- tung der pflegenden Angehörigen,
- der möglichst lange und weitestgehend selbstständige Verbleib der betreuten Per- sonen im gewohnten Lebensumfeld,
- die Verzögerung oder Verhinderung einer stationären Pflege,
- die Verbesserung der Lebensbedingungen für sozial und/oder ökonomisch be- nachteiligte Personengruppen.

Die Tätigkeit der Gesellschaft war nicht auf die Erzielung eines Gewinnes gerichtet.

2.2 Organisation

Zum Zeitpunkt der Prüfung stellte sich die Organisation der Gesellschaft wie folgt dar:

Abbildung 1: Organigramm der FSW - Wiener Pflege- und Betreuungsdienste GmbH



Quelle: Pflege- und Betreuungsdienste GmbH, Darstellung: Stadtrechnungshof Wien

Die Pflege- und Betreuungsdienste GmbH gliederte sich in die Geschäftsführung, das Büro der Geschäftsführung und die zentralen Dienste, das Team Qualitätssicherung Pflege sowie in die drei Geschäftsbereiche Mobile Hauskrankenpflege, Tageszentren für Seniorinnen und Senioren sowie Soziale Arbeit.

Der Geschäftsbereich Mobile Hauskrankenpflege bestand neben der Leitung des Geschäftsbereiches aus den acht Organisationseinheiten Einsatzplanung Mobile Pflege, Region Nord-Ost, Region Süd-Ost, Region Süd-West, Region Nord-West, Pflegeassistenz, Palliativ- und Hospizbetreuung sowie Kontinenzberatung.

Der Geschäftsbereich Soziale Arbeit untergliederte sich in die Leitung des Geschäftsbereiches sowie die vier Organisationseinheiten Team Nord, Team Süd, Team Plus und Soziale Arbeit im Krankenhaus.

Der Geschäftsbereich Tageszentren für Seniorinnen und Senioren umfasste die Leitung des Geschäftsbereiches und zehn Tageszentren.

2.3 Finanzielle Kenndaten

Ausgewählte finanzielle Kenndaten der Pflege- und Betreuungsdienste GmbH stellen sich im Betrachtungszeitraum der Jahre 2014 bis 2018 wie folgt dar:

Tabelle 1: Finanzielle Kenndaten

Jahr	2014	2015	2016	2017	2018	Abweichung 2014 bis 2018 in %
Umsatz (in Mio. EUR)	26,09	25,10	27,50	28,68	29,84	14,4
Personalaufwand (in Mio. EUR)	15,92	17,05	17,26	18,61	18,92	18,8
Jahresüberschuss bzw. Jahresfehlbetrag (in Mio. EUR)	0,04	-0,13	1,23	-0,27	0,05	25,0

Quelle: Pflege- und Betreuungsdienste GmbH, Darstellung: Stadtrechnungshof Wien

Die Umsatzerlöse erhöhten sich im Betrachtungszeitraum um 14,4 %, wobei der Geschäftsbereich Mobile Hauskrankenpflege den stärksten Anstieg verzeichnete. Im Jahr 2018 entfielen 45,9 % der Umsatzerlöse auf den Geschäftsbereich Mobile Hauskrankenpflege, 41,7 % auf den Geschäftsbereich Tageszentren für Seniorinnen und Senioren und 12,1 % auf den Geschäftsbereich Soziale Arbeit.

Der Personalaufwand wuchs im Betrachtungszeitraum um insgesamt 18,8 % an, was neben den jährlichen Gehaltsanpassungen und den Gehaltsvorrückungen insbesondere auf die gestiegene Beschäftigtenzahl zurückzuführen war. Im Jahr 2018 entfielen 46,4 % des Personalaufwandes auf den Geschäftsbereich Mobile Hauskrankenpflege, 31,9 % auf den Geschäftsbereich Tageszentren für Seniorinnen und Senioren, 14,5 % auf den Geschäftsbereich Soziale Arbeit sowie 7,2 % auf die übrigen Organisationseinheiten.

2.4 Überblick über den Personalstand

2.4.1 In der Pflege- und Betreuungsdienste GmbH bildete das jährlich für das Folgejahr festgelegte Personalkontingent den Rahmen für die Personalausstattung. Das Personalkontingent legte für jeden Geschäftsbereich sowie für die Geschäftsführung inkl. der zentralen Dienste die maximal zulässige Personalausstattung in Form von Kontingent-VZÄ fest und war somit auch ein Planungsinstrument für die einzelnen Bereiche. Erhöhungen, Reduktionen sowie Umschichtungen zwischen den genannten Bereichen waren zu begründen und von der Generalversammlung der Pflege- und Betreuungsdienste GmbH zu genehmigen.

2.4.2 Die nachstehende Tabelle zeigt die Entwicklung der Personalausstattung aufgegliedert nach Organisationseinheiten im ersten und im letzten Jahr des Betrachtungszeitraumes:

Tabelle 2: Mitarbeitende der FSW - Wiener Pflege- und Betreuungsdienste GmbH in Vollzeitäquivalenten

Jahr	2014	2018	Abweichung 2014 bis 2018 in %
Geschäftsführung	2,00	2,33	16,5
Büro der Geschäftsführung und zentrale Dienste	12,44	12,55	0,9
Team Qualitätssicherung Pflege	-	4,67	-
Team Focus	4,53	-	-100,0
Geschäftsbereich Mobile Hauskrankenpflege	106,63	146,06	37,0
Geschäftsbereich Soziale Arbeit	54,32	50,58	-6,9
Geschäftsbereich Tageszentren für Seniorinnen und Senioren	107,15	115,73	8,0
Summe Mitarbeitende	287,07	331,91	15,6

Quelle: Pflege- und Betreuungsdienste GmbH, Darstellung: Stadtrechnungshof Wien

Die Pflege- und Betreuungsdienste GmbH verfügte bis zum Jahr 2017 über zwei operative Geschäftsführerinnen sowie einen strategischen Geschäftsführer, der diese Funktion allerdings als Vertreter des Fonds Soziales Wien ausübte. Die Einrichtung eines Aufsichtsrates in der Gesellschaft sowie das Ausscheiden der bisherigen Geschäftsführungen gaben Anlass für eine Neuausrichtung der Geschäftsführung, die im ersten Halbjahr des Jahres 2018 abgeschlossen war. Die Geschäftsführung bestand nunmehr aus einer Geschäftsführerin für das operative Geschäft sowie einem Geschäftsführer für die Agenden Personal und Finanzen.

Das Büro der Geschäftsführung war im Wesentlichen für die administrative Assistenz und die Verrechnung (z.B. Abrechnung der medizinischen Hauskrankenpflege mit den Sozialversicherungsträgerinnen) zuständig. Die zentralen Dienste umfassten das Controlling, das Berichtswesen, das Qualitätsmanagement, das Projektmanagement und die Öffentlichkeitsarbeit.

Die Personalausstattung des Büros der Geschäftsführung und der zentralen Dienste blieb über den Betrachtungszeitraum annähernd konstant. Im Jahr 2018 handelte es

sich dabei um die Leitung, rd. 3,5 VZÄ an Administrativpersonal, 7 VZÄ an Fachpersonal und eine freigestellte Betriebsrätin.

Anzumerken war hiezu, dass der Fonds Soziales Wien eine Reihe von administrativen Leistungen für seine Tochtergesellschaften erbrachte. Dazu gehörten beispielsweise das Facility-Management, die IT-Betriebsführung, die Buchhaltung oder der Großteil der Personalagenden. Die Verrechnung dieser Leistungen erfolgte auf Grundlage einer jährlichen Vereinbarung zur "innerbetrieblichen Verteilung von Kosten".

Das Team Qualitätssicherung Pflege wurde im Jahr 2017 infolge einer Neuorganisation der Qualitätssicherung zweier Geschäftsbereiche etabliert und bestand am Ende des Betrachtungszeitraumes aus der Leitung sowie vier diplomierten Pflegekräften.

Das Team Focus hatte u.a. Sozialraumanalysen und Erhebungen zu überregionalen sozialen Fragestellungen durchgeführt. Im Jahr 2017 erfolgte die Übertragung der diesbezüglichen Agenden sowie des Personals an den Fonds Soziales Wien.

In den einzelnen operativen Geschäftsbereichen entwickelte sich die personelle Ausstattung unterschiedlich. Während sich die Zahl der Mitarbeitenden in den Geschäftsbereichen Mobile Hauskrankenpflege sowie Tageszentren für Seniorinnen und Senioren erhöhte, war diese im Geschäftsbereich Soziale Arbeit rückläufig. In den nachstehenden Berichtspunkten unterzog der Stadtrechnungshof Wien die diesbezüglichen Entwicklungen je Geschäftsbereich einer näheren Betrachtung.

3. Geschäftsbereich Mobile Hauskrankenpflege

3.1 Allgemeines

Die Mobile Hauskrankenpflege betreute als mobile Pflegeeinrichtung in Wien wohnhafte Personen mit Bedarf an Pflege, Betreuung und Beratung in deren gewohnter Umgebung. Die Betreuungszeiten waren grundsätzlich von Montag bis Sonntag von 6.00 Uhr bis 20.00 Uhr festgelegt. Das Leistungsspektrum umfasste im Wesentlichen medizinische Hauskrankenpflege, Hauskrankenpflege (Pflegeassistenz), Palliativbetreuung sowie Kontinenzberatung. Die Leistungserbringung erfolgte im Bereich der

medizinischen Hauskrankenpflege auf der Grundlage ärztlicher Verordnungen. Die anderen Leistungen des Geschäftsbereiches wurden über Vermittlung durch das Beratungszentrum Pflege und Betreuung des Fonds Soziales Wien erbracht.

Medizinische Hauskrankenpflege war eine Pflichtleistung der österreichischen Sozialversicherungsträger gemäß den Sozialversicherungsgesetzen und war ausschließlich von diplomiertem Pflegepersonal durchzuführen. Sie wurde nach ärztlicher Verordnung für die Dauer von längstens 28 Tagen gewährt und konnte nur im Ausnahmefall vom Sozialversicherungsträger verlängert werden. Zu den Tätigkeiten der medizinischen Hauskrankenpflege zählten z.B. die Verabreichung von Injektionen, die Medikamentengebarung sowie die Wundversorgung. Grundpflege und hauswirtschaftliche Tätigkeiten gehörten nicht zur medizinischen Hauskrankenpflege. Anzumerken war, dass die Pflege- und Betreuungsdienste GmbH die größte leistungserbringende Organisation im Bereich der medizinischen Hauskrankenpflege in Wien war, weshalb sie auch als Vertragspartnerin der Sozialversicherungsträger auftrat. Rund zwei Drittel der verordneten Leistungen in der medizinischen Hauskrankenpflege führte die Pflege- und Betreuungsdienste GmbH selbst durch, während das übrige Drittel an anerkannte Partnerinnen- bzw. Partnerorganisationen weitergegeben und von diesen erbracht wurde.

Die Hauskrankenpflege umfasste Pflegeleistungen, welche nicht den Voraussetzungen für medizinische Hauskrankenpflege entsprachen. Die Durchführung der Hauskrankenpflege erfolgte auf der Grundlage des Wiener Sozialhilfegesetzes und konnte von diplomiertem Pflegepersonal und nach entsprechender Delegation durch diplomiertes Pflegepersonal von Pflegeassistenz erbracht werden. Zu den Leistungen zählten u.a. Mobilisation, Körperpflege, Sondenernährung, Krankenbeobachtung sowie prophylaktische Pflegemaßnahmen. Der Umfang der geförderten Leistung richtete sich nach dem persönlichen Bedarf, die Dauer der Leistung war zeitlich nicht begrenzt.

Mobile Palliativbetreuung stellte ein Angebot für Menschen mit schweren und unheilbaren Erkrankungen dar. Durch die Zusammenarbeit mehrerer Berufsgruppen

einschließlich der Angehörigen sollte diesen Menschen bis zu ihrem Tod ein Leben in Würde und Geborgenheit in ihrer häuslichen Umgebung ermöglicht werden.

Die Kontinenzberatung bot Menschen, die unter Harn- bzw. Stuhlinkontinenz litten, die Durchführung der angeordneten Therapien sowie die fachlich spezifische Beratung, Schulung und Anleitung an.

3.2 Leistungsentwicklung

Ausgewählte Leistungszahlen des Geschäftsbereiches Mobile Hauskrankenpflege stellten sich wie folgt dar:

Tabelle 3: Leistungsentwicklung im Geschäftsbereich Mobile Hauskrankenpflege

Jahr	2014	2018	Abweichung 2014 bis 2018 absolut	Abweichung 2014 bis 2018 in %
Anzahl Kundinnen bzw. Kunden	6.190	6.029	-161	-2,6
Anzahl Hausbesuche	172.859	171.930	-929	-0,5
Anzahl erbrachter Leistungs- stunden (inkl. Wegzeiten)	115.803	140.424	24.621	21,3

Quelle: Pflege- und Betreuungsdienste GmbH, Darstellung: Stadtrechnungshof Wien

Die Anzahl der Kundinnen bzw. Kunden sowie jene der Hausbesuche schwankte im Betrachtungszeitraum und lag im Jahr 2018 jeweils geringfügig unterhalb des Wertes des Vergleichsjahres 2014. Gleichzeitig erhöhten sich die erbrachten Leistungsstunden bis zum Jahr 2017 stetig, was seitens der Leitung des Geschäftsbereiches mit einem gestiegenen Pflegebedarf je Kundin bzw. Kunden sowie der Etablierung der neuen Leistungen Pflegeassistenz, Palliativ- und Hospizbetreuung begründet wurde. Im Jahr 2018 war hingegen wieder ein leichter Rückgang bei den Leistungsstunden zu verzeichnen. Dies war auf eine von den Sozialversicherungsträgern initiierte und im April 2018 umgesetzte Neudefinition des Leistungsumfanges der medizinischen Hauskrankenpflege zurückzuführen, die eine Verringerung der Einsatzzeiten nach sich zog.

Im Betrachtungszeitraum wurden mehr als die Hälfte der Leistungsstunden im Leistungsfeld medizinische Hauskrankenpflege erbracht. Der zweitgrößte Anteil betraf mit rund einem Drittel die Hauskrankenpflege. Die übrigen Leistungsstunden entfielen auf Kontinenzberatungen sowie Palliativ- und Hospizbetreuungen.

In Bezug auf die medizinische Hauskrankenpflege war anzumerken, dass diese gemäß den sozialversicherungsrechtlichen Bestimmungen ausschließlich durch diplomierte Pflegepersonen zu erbringen war. Dies auch dann, wenn es sich um Leistungen handelte, die gemäß dem Gesundheits- und Krankenpflegegesetz von der Pflegefachassistenz oder von der Pflegeassistenz hätten erbracht werden können. Beispiele solcher in der Praxis häufig vorkommenden ärztlich verordneten Leistungen wären etwa die Verabreichung von subkutanen Injektionen oder die Durchführung von einfachen Wundversorgungen. Wie die Leitung des Geschäftsbereiches dazu ausführte, würde der Einsatz von Pflegefachassistenz und Pflegeassistenz in der medizinischen Hauskrankenpflege im Rahmen der berufsgesetzlichen Kompetenzen eine wirtschaftlichere Leistungserbringung ermöglichen.

3.3 Personalbemessung

3.3.1 Wie bereits erwähnt, war das Geschäftsfeld Mobile Hauskrankenpflege vom Fonds Soziales Wien an die Pflege- und Betreuungsdienste GmbH übertragen worden. Dabei war auch das dort beschäftigte Personal (Führungskräfte, diplomiertes Pflegepersonal und Administrationskräfte) übernommen worden. Für die damals übertragenen Leistungssegmente des Geschäftsbereiches lagen in der Pflege- und Betreuungsdienste GmbH keine Konzepte oder Berechnungen hinsichtlich der Personalausstattung bzw. des Personalbedarfes auf.

3.3.2 Demgegenüber gründeten sich die im Betrachtungszeitraum neu implementierten Organisationseinheiten Pflegeassistenz sowie Palliativ- und Hospizbetreuung auf Konzepte, die auch Ausführungen zur Personalausstattung beinhalteten.

Das Konzept "Einsatz von Pflegehilfen und Fach-SozialbetreuerInnen" sah den Einsatz dieser - bis dahin in der Pflege- und Betreuungsdienste GmbH nicht beschäftigten - Berufsgruppen unter Aufsicht von Angehörigen des diplomierten Pflegepersonals vor. Anzumerken war, dass im Rahmen einer Novellierung des Gesundheits- und Krankenpflegegesetzes im Jahr 2016 die vorherige Berufsbezeichnung Pflegehilfe in Pflegeassistent geändert worden war. Im Vollausbau sollten in der Hauskrankenpflege zwei Pflegeteams mit insgesamt 49 VZÄ tätig sein. Jedes Team sollte aus einer Leitung, zwei diplomierten Pflegekräften, zehn Pflegeassistentinnen bzw. Pflegeassistenten, zehn Fach-Sozialbetreuenden sowie 1,5 VZÄ Administrationspersonal für allgemeine Verwaltungstätigkeiten und Einsatzplanung bestehen. Ziel der Etablierung der Pflegeassistent war lt. dem Konzept u.a. das Leistungsangebot zu erweitern und einen ökonomischen Einsatz der Mitarbeitenden nach deren Qualifikation im Rahmen der Berufsgesetze zu erreichen.

Im Konzept "Palliativ- und Hospizteam in der FSW-Pflege- und Betreuungsdienste GmbH Mobile Hauskrankenpflege" war die Einrichtung von vier Teams zur Palliativ- und Hospizbetreuung nach den Standards und Qualitätskriterien des ÖBIG geplant. Ein Team sollte für die Palliativbetreuung demnach 4,5 VZÄ, bestehend aus diplomierten Pflegepersonen, Ärztinnen bzw. Ärzten, Therapeutinnen bzw. Therapeuten etc. in disponibler Zusammensetzung, umfassen. Für die Hospizbetreuung sollte ab einer Teamgröße von zehn ehrenamtlich Tätigen eine hauptamtliche Koordinationsperson im Ausmaß von 0,5 VZÄ verfügbar sein. Für die vier Teams plante die Pflege- und Betreuungsdienste GmbH im Endausbau eine Personalausstattung von insgesamt 20 VZÄ.

Für die neu geschaffene Organisationseinheit Einsatzplanung Mobile Pflege lag eine Unterlage über die "Analyse zur Effizienzsteigerung in der Einsatzplanung Mob-HKP" aus dem Jahr 2017 vor. Ein Ziel der Analyse war, mit gleichem Personalstand künftig mehr verrechenbare Einsätze in der gleichen Zeit umzusetzen. Das Konzept beinhaltete die Erkenntnisse einer Ablaufanalyse sowie die Auswirkungen einer geänderten Aufgabenverteilung im Verwaltungsbereich. Hinsichtlich der Bemessung des Perso-

nals beinhaltete das Konzept auch für die vorgeschlagene Zielorganisation den zum Analysezeitpunkt bereits vorhandenen Personalstand von 17,4 VZÄ.

3.4 Personalausstattung

3.4.1 Die Personalausstattung des Geschäftsbereiches Mobile Hauskrankenpflege entwickelte sich im Betrachtungszeitraum wie folgt:

Tabelle 4: Beschäftigte im Geschäftsbereich Mobile Hauskrankenpflege in Vollzeitäquivalenten

Jahr	2014	2018	Abweichung 2014 bis 2018 absolut	Abweichung 2014 bis 2018 in %
Leitung des Geschäftsbereiches	1,00	1,00	-	-
Teamleitungen	4,50	8,13	3,63	80,7
Diplomiertes Pflegepersonal	94,74	90,24	-4,50	-4,8
Pflegeassistentinnen bzw. Pflegeassistenten	-	28,70	28,70	-
Administrationskräfte	6,22	16,22	10,00	160,8
Sonstiges Personal*	0,17	1,77	1,60	941,2
Mitarbeitende gesamt	106,63	146,06	39,43	37,0
*) Sozialarbeiterinnen bzw. Sozialarbeiter, Psychologinnen bzw. Psychologen und Therapeutinnen bzw. Therapeuten, die hauptsächlich im Rahmen der Palliativbetreuung tätig waren.				

Quelle: Pflege- und Betreuungsdienste GmbH bzw. Fonds Soziales Wien, Darstellung: Stadtrechnungshof Wien

Wie die Tabelle zeigt, stieg die Anzahl der Mitarbeitenden im Geschäftsbereich Mobile Hauskrankenpflege im Zeitraum der Jahre 2014 bis 2018 um 39,43 VZÄ an. Ursächlich dafür war vor allem der im Jahr 2016 begonnene Aufbau der neuen Organisationseinheiten Pflegeassistenz sowie Palliativ- und Hospizbetreuung. Zudem erfolgte im Zuge der im Jahr 2016 umgesetzten Zusammenführung der bis dahin dezentral von den Stützpunkten wahrgenommenen Einsatzplanung mit dem Officebereich der Mobilen Hauskrankenpflege eine Personalaufstockung.

3.4.2 Eine nähere Betrachtung der einzelnen Organisationseinheiten des Geschäftsbereiches Mobile Hauskrankenpflege zeigte folgende Entwicklungen:

Der Verwaltungsbereich des Geschäftsbereiches wurde im Jahr 2016 neu gestaltet. Die nunmehrige Organisationseinheit Einsatzplanung Mobile Pflege, bestehend aus dem Aufnahmemanagement, der Einsatzplanung, dem Office sowie der Telefonzentrale, setzte sich im Jahr 2018 aus rd. 12 VZÄ Administrationspersonal, rd. 5,2 VZÄ diplomiertes Pflegepersonal sowie einer Leitung zusammen. Unter Berücksichtigung der weiterhin der Kontinenzberatung sowie der Palliativ- und Hospizbetreuung zugeordneten Administrationskräfte bedeutete dies eine Erhöhung des Personalstandes im Verwaltungsbereich der Mobilen Hauskrankenpflege um rd. 9 VZÄ. Laut Auskunft der Leitung des Geschäftsbereiches handelte es sich dabei um vier Administrationsmitarbeitende, vier Einsatzplanerinnen bzw. Einsatzplaner sowie die Leitung der neu geschaffenen Einsatzplanung Mobile Pflege.

In den Regionalteams Region Nord-Ost, Region Nord-West, Region Süd-Ost und Region Süd-West, welche vor allem die medizinische Hauskrankenpflege erbrachten, kam es im Betrachtungszeitraum zu einer Reduktion des diplomierten Pflegepersonals um rd. 16 VZÄ. Diese vier Organisationseinheiten umfassten im Jahr 2018 insgesamt rd. 71 VZÄ diplomiertes Pflegepersonal sowie die vier zugehörigen Teamleitungen.

In der für die Erbringung der Hauskrankenpflege gemäß Wiener Sozialhilfegesetz neu geschaffenen Organisationseinheit Pflegeassistenz waren im Jahr 2018 rd. 29 VZÄ Pflegeassistenz, 4 VZÄ diplomiertes Pflegepersonal sowie 1,25 VZÄ in der Teamleitung tätig. Dies bedeutete, dass der lt. Konzept bereits für 2016 vorgesehene Endausbau - der insgesamt 49 VZÄ umfassen sollte - auch im Jahr 2018 noch nicht abgeschlossen war. Laut Auskunft der Leitung des Geschäftsbereiches war dies auf massive Probleme bei der Personalrekrutierung aufgrund des vorherrschenden, generellen Personalmangels im Bereich der Gesundheitsberufe zurückzuführen.

In der neu geschaffenen Palliativbetreuung waren im Jahr 2018 drei Teams, die sich aus 6,75 VZÄ diplomiertem Pflegepersonal, 1,77 VZÄ psychologischem, therapeutischem und sozialarbeiterischem Personal, 2,56 VZÄ Administrationspersonal sowie

einer Leitung zusammensetzten, eingerichtet. Ärztliche Leistungen wurden auf Honorarbasis zugekauft. Auch dieser Bereich, dessen Vollausbau mit vier Teams für das Jahr 2016 vorgesehen war, befand sich aufgrund einer hohen Personalfuktuation sowie ebenfalls Problemen bei der Personalrekrutierung noch im Aufbau. Im Bereich der Hospizbetreuung waren im Jahr 2018 vier Ehrenamtliche tätig, für deren Koordination eine Mitarbeitende der Palliativbetreuung zuständig war.

Das Team Kontinenzberatung setzte sich aus einer Leitung, der Administration sowie diplomiertem Pflegepersonal zusammen und blieb im Betrachtungszeitraum mit rd. 5,3 VZÄ konstant.

3.5 Aspekte und Instrumente zur Personalsteuerung

3.5.1 Wie der Stadtrechnungshof Wien in Gesprächen mit der Leitung des Geschäftsbereiches erhob, lag im Betrachtungszeitraum der Schwerpunkt der Leistungserbringung auf der medizinischen Hauskrankenpflege, sodass grundsätzlich das verfügbare diplomierte Pflegepersonal prioritär zur Abdeckung der diesbezüglichen Leistungsanforderungen eingesetzt wurde. In diesem Sinn wurde das der Organisationseinheit Pflegeassistenz für die Ausübung der Fachaufsicht zugeteilte diplomierte Pflegepersonal ausschließlich bei Auftragsspitzen ebenfalls für die medizinische Hauskrankenpflege herangezogen.

Die operative Steuerung der Personalressourcen lag zu Beginn des Betrachtungszeitraumes alleine in der Verantwortung der Teamleitungen. Diese erstellten die Dienstplanung und griffen bei Personalausfällen oder kurzfristigen Einsatzänderungen steuernd ein, wobei bei Engpässen Einsätze auch regionsübergreifend zu koordinieren waren. Den diplomierten Pflegepersonen wurden die durchzuführenden Einsätze bekannt gegeben, woraufhin sie sich den konkreten Ablauf der Tagestouren selbst festlegten. Im Jahr 2016 übernahm das neu implementierte Team Einsatzplanung Mobile Pflege zunächst die Einsatz- und Tourenplanung für die Pflegeassistenz, ab dem Jahr 2018 projektweise auch für einen Teil des diplomierten Pflegepersonals in den Regionen.

Für die Einsatzplanung waren die in einem Merkblatt angeführten durchschnittlichen Pflegezeiten für die Einzelleistungen (z.B. Verbandwechsel, Blutzuckerkontrolle, Harnkatheterpflege) bzw. die von den Pflegepersonen gemeldeten individuellen Pflegezeiten heranzuziehen.

3.5.2 Die interne Beschreibung zum Kernprozess Leistungserbringung Mobile Hauskrankenpflege enthielt Kennzahlen und Zielwerte als Vorgaben für die Pflorgeteams. Dazu zählten die vollständige Erbringung der im Leistungsberichtswesen ausgewiesenen Soll-Stunden sowie ein Anteil an Administrationszeit von maximal 12 %. Für die Regionen galt darüber hinaus, dass die kundinnen- bzw. kundenbezogene Einsatzzeit insgesamt zwischen 58 % und 60 % betragen sollte.

3.5.3 Zur Zeit- und Leistungserfassung durch die Außendienstmitarbeitenden war ein EDV-System mit mobilen Endgeräten in Verwendung, aus welchem die Führungskräfte bis März 2018 Berichte zur Leistungsentwicklung sowie zum Personaleinsatz abrufen konnten. Die im Punkt 3.2 bereits angeführte im April 2018 erfolgte Änderung der Verrechnungsmodalität in der medizinischen Hauskrankenpflege bedingte auch eine Umprogrammierung des gegenständlichen EDV-Systems. Angesichts einer geplanten Neugestaltung des Berichtswesens des Geschäftsbereiches wurden technische Änderungen für die Leistungserfassung, nicht aber in Bezug auf das systeminterne Reporting umgesetzt. Dies hatte zur Folge, dass die Teamleitungen ab April 2018 keine standardisierten Berichte mehr abrufen, sondern nur noch das aktuelle Geschehen einsehen konnten sowie durch die Leitung des Geschäftsbereiches mit statistischen Daten versorgt werden mussten.

Im Zuge der Einschau erstellte der Geschäftsbereich für den Stadtrechnungshof Wien Auswertungen aus dem Zeit- und Leistungserfassungssystem, die u.a. die erbrachten Einsatzstunden, die Wegzeiten, die Administrationszeiten oder auch sogenannte "Lückenzeiten" (z.B. Zeiten für Behördenwege oder Arztbesuche) für den Betrachtungszeitraum auswies. Personalabwesenheiten wie Krankenstände oder Urlaube waren daraus nicht ersichtlich.

Wie sich zeigte, ging im Betrachtungszeitraum der Jahre 2014 bis 2018 im Geschäftsbereich Mobile Hauskrankenpflege insgesamt betrachtet der Anteil der Einsatzzeiten bei den Kundinnen bzw. Kunden an der Gesamtzeit von 60 % auf 50 % zurück. Gleichzeitig stieg der Anteil der Wegzeiten von 22 % auf 29 % und der "Lückenzeiten" von 1 % auf 6 % an. Der Anteil der Administrationszeiten sank hingegen von 12 % auf 9 %. Die übrigen Anteile entfielen auf die in einer Betriebsvereinbarung geregelten Pausen sowie Fortbildungen und lagen insgesamt bei 6 % bis 7 %.

Diese Entwicklungen waren hauptsächlich darauf zurückzuführen, dass sich im Betrachtungszeitraum die Organisationseinheit Pflegeassistenz in der Aufbauphase befand. Eine Herausforderung stellte dabei insbesondere die geringe Anzahl dieser Mitarbeitenden im Verhältnis zum abzudeckenden Gebiet (gesamtes Wiener Stadtgebiet) dar. Daneben entsprach das Arbeitszeitmodell der Pflegeassistenz z.T. nicht den Nachfragezeiten der Kundinnen bzw. Kunden, weshalb mit Oktober 2018 auf ein flexibleres Arbeitszeitmodell umgestellt wurde.

Hinsichtlich der Leistungszeiten des diplomierten Pflegepersonals zeigte die Statistik ebenfalls eine Verschiebung der kundenbezogenen Leistungszeiten in Richtung Wegzeiten. Laut Auskunft der Leitung des Geschäftsbereiches wäre diese Entwicklung darauf zurückzuführen, dass sich durch die Einführung der Pflegeassistenz die Zahl der von diplomiertem Pflegepersonal betreuten Kundinnen bzw. Kunden innerhalb einzelner Wohnviertel reduziert hätte, womit die täglich von den Mitarbeitenden zurückzulegenden Wegstrecken angestiegen wären. Ebenso wären immer mehr Leistungen mit geringem Zeitaufwand (wie etwa die Verabreichung von Augentropfen oder Insulininjektionen) erbracht worden, was sich negativ auf das Verhältnis von Leistungs- und Wegzeit ausgewirkt hätte.

3.5.4 Das interne monatliche Standardberichtswesen bezog sich auf die verrechneten Leistungen der einzelnen Leistungsbereiche und beinhaltete im Wesentlichen periodische Soll-Ist-Vergleiche der den Kundinnen bzw. Kunden sowie den Sozialversicherungsträgerinnen verrechneten Stunden, der Zahl der Hausbesuche und Pflage tage. Anzumerken war, dass es sich bei den ausgewiesenen Werten jeweils um Gesamtwer-

te je Geschäftsfeld handelte, während eine Aufgliederung auf Teamebene nicht vorgesehen war.

3.6 Feststellungen

3.6.1 Zusammenfassend war festzustellen, dass der Personalstand im Geschäftsbereich Mobile Hauskrankenpflege, dem größten Leistungsbereich der Pflege- und Betreuungsdienste GmbH, im Betrachtungszeitraum deutlich um rd. 37 % erhöht wurde. Bei den Leistungsstunden war im selben Zeitraum ein Anstieg um insgesamt rd. 21,3 % zu verzeichnen. Diese Entwicklung stand einerseits im Zusammenhang mit der Etablierung der Pflegeassistenz sowie der Palliativ- und Hospizbetreuung, deren für das Jahr 2016 vorgesehener Vollausbau auch zum Ende der Prüfung noch nicht erreicht war. Insbesondere die noch geringe Zahl an Kundinnen bzw. Kunden in der Aufbauphase sowie ein inadäquates Arbeitszeitmodell der Pflegeassistenz erschwerten eine wirtschaftliche Leistungserbringung in diesen Bereichen. Andererseits ging auch die kundenbezogene Leistungszeit des diplomierten Pflegepersonals in den Regionen im Betrachtungszeitraum zurück, was dazu führte, dass intern festgelegte Kennzahlen für die Leistungserbringung z.T. nicht erreicht wurden.

Die zum Ende des Betrachtungszeitraumes gesetzten Maßnahmen im Zusammenhang mit der Adaptierung des Arbeitszeitmodells für die Pflegeassistenz sowie der Einrichtung einer zentralen Einsatzplanung u.a. zur Reduzierung der Wegzeiten waren zu würdigen. Ungeachtet dessen regte der Stadtrechnungshof Wien an, die Bemühungen um eine Erhöhung des Anteils der kundinnen- bzw. kundenbezogenen Leistungszeit weiter zu verstärken.

3.6.2 Zu der medizinischen Hauskrankenpflege war festzuhalten, dass diese gemäß den sozialversicherungsrechtlichen Bestimmungen ausschließlich durch diplomierte Pflegepersonen zu erbringen war. Dies auch dann, wenn es sich um Leistungen handelte, die gemäß dem Gesundheits- und Krankenpflegegesetz von der Pflegefachassistenz oder von der Pflegeassistenz hätten erbracht werden können. Durch die Ermöglichung des Einsatzes dieser Berufsgruppen in der medizinischen Hauskranken-

pflege im Rahmen der berufsgesetzlichen Kompetenzen könnte eine deutlich wirtschaftlichere Leistungserbringung erreicht werden.

Stellungnahme der FSW - Wiener Pflege- und Betreuungsdienste GmbH:

Die Feststellung des Stadtrechnungshofes Wien zur Erweiterung der Berufsgruppen in der Erbringung der medizinischen Hauskrankenpflege wird bekräftigt und die Initiierung einer entsprechenden Anpassung des Allgemeinen Sozialversicherungsgesetzes würde - vor allem im Hinblick auf die wirtschaftlichen Auswirkungen - begrüßt werden.

3.6.3 Zu den im Betrachtungszeitraum neu geschaffenen Organisationseinheiten lagen jeweils Konzepte mit einer geplanten Personalausstattung vor, die auf Annahmen hinsichtlich einer bestehenden bzw. erwarteten Bedarfslage in Wien beruhten. Die Personalausstattung der anderen Organisationseinheiten war weitestgehend vom Fonds Soziales Wien übernommen worden, wobei durch die Pflege- und Betreuungsdienste GmbH eine Berechnung des Personalbedarfes unter der Prämisse einer effizienten Leistungserbringung bislang nicht erfolgte.

Die für die Leistungserbringung festgelegten internen Kennzahlen etwa in Bezug auf die Anteile der Kundinnen- bzw. kundenbezogenen Leistungszeit oder der Administrationszeit waren als Mittelwerte für den gesamten Geschäftsbereich konzipiert. Als Grundlage für die Beurteilung der Effizienz der Leistungserbringung erschienen diese Kennzahlen nur teilweise geeignet. Der Stadtrechnungshof Wien empfahl daher, Kennzahlen zur Beurteilung der Effizienz der Leistungserbringung zu entwickeln und periodische Messungen durchzuführen.

3.6.4 Im Zuge der Schaffung der neuen Organisationseinheit Einsatzplanung Mobile Pflege wurde der Personalstand im Verwaltungsbereich der Mobilien Hauskrankenpflege erhöht. Obwohl sich die Aufgabenverteilung sowie Abläufe insbesondere in Bezug auf die Dienstplanerstellung und die Einsatzplanung wesentlich veränderten,

basierte die Personalausstattung der neuen Einheit nicht auf konkreten Bedarfsberechnungen.

Der Stadtrechnungshof Wien beurteilte die Etablierung einer zentralen Einsatzplanung grundsätzlich positiv, er vermisste jedoch eine entsprechende Personalbedarfsberechnung sowie eine Neuausrichtung der regionalen Strukturen in diesem Geschäftsbereich. Dies insbesondere deshalb, da durch die Schaffung einer zentralen Einsatzplanung wesentliche Aufgaben der regionalen Teamleitungen in diese Stelle verlagert worden waren.

Es wurde daher empfohlen, die Personalausstattung im Verwaltungsbereich des Geschäftsbereiches Mobile Hauskrankenpflege zu evaluieren und diese gegebenenfalls anzupassen.

Ebenso sollten die Zweckmäßigkeit der bestehenden regionalen Strukturen hinterfragt und die Teamleitungen einer Aufgabenkritik unterzogen werden.

4. Geschäftsbereich Soziale Arbeit

4.1 Allgemeines

Der Bereich Soziale Arbeit führte in Wien sozialarbeiterische Betreuung von erwachsenen Personen einerseits in Krankenanstalten im Zusammenhang mit Spitalsentlassungen und andererseits aufsuchend und nachgehend im häuslichen Umfeld von betroffenen Personen durch. Die Beauftragung der Sozialen Arbeit im Krankenhaus erfolgte in der Regel über das Entlassungsmanagement oder die Stationen der jeweiligen Krankenanstalten. Die Fälle für die aufsuchende und nachgehende Sozialarbeit wurden von den Beratungszentren des Fonds Soziales Wien zugewiesen. Als Ziele der sozialarbeiterischen Betreuung waren u.a. die Förderung der Eigenkompetenz und Autonomie der Kundinnen bzw. Kunden, die partizipative Klärung und Stabilisierung von Situationen sowie die Zugangssicherung zur jeweils passenden Betreuungsleistung definiert.

4.2 Leistungsentwicklung

Ausgewählte Leistungszahlen des Geschäftsbereiches Soziale Arbeit stellten sich wie folgt dar:

Tabelle 5: Leistungsentwicklung im Geschäftsbereich Soziale Arbeit

Jahr	2014	2018	Abweichung 2014 bis 2018 absolut	Abweichung 2014 bis 2018 in %
Kundinnen bzw. Kunden Soziale Arbeit im Krankenhaus	3.548	1.547	-2.001	-56,4
Kundinnen bzw. Kunden aufsuchende und nachgehende Sozialarbeit	1.003	1.058	55	5,5
Betreute Kundinnen bzw. Kunden gesamt	4.551	2.605	-1.946	-42,8

Quelle: Pflege- und Betreuungsdienste GmbH, Darstellung: Stadtrechnungshof Wien

Wie die Tabelle zeigt, betreute der Geschäftsbereich Soziale Arbeit im Jahr 2018 um 42,8 % weniger Kundinnen bzw. Kunden als noch im Jahr 2014. Während die aufsuchende und nachgehende Sozialarbeit einen leichten Zuwachs verzeichnete, verminderte sich die Kundinnen- bzw. Kundenanzahl im Bereich der Sozialen Arbeit im Krankenhaus um mehr als die Hälfte. Die Leitung des Geschäftsbereiches begründete diesen deutlichen Rückgang einerseits damit, dass die Krankenanstalten z.T. das Entlassungsmanagement ausgebaut hätten und daher weniger diesbezügliche Leistungen von der Pflege- und Betreuungsdienste GmbH angefordert hätten. Andererseits wirkte sich auch die ab dem Jahr 2014 geänderte Finanzierung der Sozialarbeit im Krankenhaus - die bis dahin hauptsächlich vom Fonds Soziales Wien finanzierte Leistung war nunmehr von den anfordernden Krankenanstalten abzugelten - negativ auf die Nachfrage aus. Der Zuwachs bei der aufsuchenden und nachgehenden Sozialarbeit resultierte aus der Erschließung neuer Zielgruppen im Jahr 2016, nämlich Personen mit sozialen Indikationen aus den Bereichen Behindertenhilfe und Wohnungslosenhilfe.

Im Geschäftsbereich Soziale Arbeit wurde weiters die durchschnittliche Betreuungsdauer (die unmittelbar einer Kundin bzw. einem Kunden zuordenbaren Leistungszeiten inkl. Wegzeiten) erhoben, die für die Jahre 2016 bis 2018 eine kontinuierliche Steigerung aufwies. Wie die Leitung des Geschäftsbereiches diesbezüglich mitteilte, hätte die stetig steigende Komplexität der Fallbearbeitungen (Multiproblemlagen, sprachliche Barrieren etc.) im Betrachtungszeitraum eine immer zeitintensivere Betreuung erfordert. Im Jahr 2018 lag die Betreuungsdauer bei der Sozialen Arbeit im Krankenhaus bei rd. 8 Stunden und bei der aufsuchenden und nachgehenden Sozialarbeit bei rd. 41 Stunden je Fall. Anzumerken war, dass ein Vergleich mit dem Jahr 2014 aufgrund einer geänderten Definition der Kennzahl nicht zweckmäßig erschien.

4.3 Personalbemessung

Im Zuge der Auslagerung der operativen Einheiten der Sozialarbeit vom Fonds Soziales Wien an die Pflege- und Betreuungsdienste GmbH (s. Punkt 2.1) übernahm diese auch einen Großteil der beschäftigten Mitarbeitenden. Eine Berechnung des Personalbedarfes fand in diesem Zusammenhang nicht statt.

4.4 Personalausstattung

Die Personalausstattung im Geschäftsbereich Soziale Arbeit entwickelte sich im Betrachtungszeitraum wie folgt:

Tabelle 6: Beschäftigte im Geschäftsbereich Soziale Arbeit in Vollzeitäquivalenten

Jahr	2014	2018	Abweichung 2014 bis 2018 absolut	Abweichung 2014 bis 2018 in %
Leitung des Geschäftsbereiches	0,57	1,00	0,43	75,4
Teamleitungen	2,67	2,95	0,28	10,5
Diplomierte Sozialarbeiterinnen bzw. Sozialarbeiter	29,34	27,65	-1,69	-5,8
Sozialassistentinnen bzw. Sozialassistenten	19,57	17,48	-2,09	-10,7
Administrationskräfte	2,17	1,50	-0,67	-30,9
Mitarbeitende gesamt	54,32	50,58	-3,74	-6,9

Quelle: Pflege- und Betreuungsdienste GmbH, Darstellung: Stadtrechnungshof Wien

Der Leitung des Geschäftsbereiches Soziale Arbeit unterstanden eine Teamleitung für die Soziale Arbeit im Krankenhaus und für das Team Plus sowie jeweils eine Teamleitung für die beiden Regionalteams. Die Teams setzten sich aus diplomierten Sozialarbeiterinnen bzw. Sozialarbeitern, Sozialassistentinnen bzw. Sozialassistenten sowie aus Administrationspersonal zusammen. Die Sozialassistentinnen bzw. Sozialassistenten unterstützten unter Anleitung der diplomierten Sozialarbeiterinnen bzw. Sozialarbeiter Menschen bei der Bewältigung sozialer Herausforderungen sowie problembelasteter und krisenhafter Lebenslagen durch Hilfstätigkeiten wie z.B. die Begleitung bei Arztbesuchen und Behördenwegen.

Der in der Tabelle ausgewiesene Personalrückgang war auf eine Reduktion der Personalausstattung in der Organisationseinheit Soziale Arbeit im Krankenhaus aufgrund des bereits erwähnten Nachfrageeinbruchs zurückzuführen. Die Reduktion umfasste insgesamt rd. 11,5 VZÄ, von denen ein Großteil im Bereich der aufsuchenden und nachgehenden Sozialarbeit in den Regionalteams bzw. im neu geschaffenen Team Plus weiter beschäftigt wurden.

4.5 Aspekte und Instrumente zur Personalsteuerung

4.5.1 Die interne Beschreibung zum Kernprozess Leistungserbringung Soziale Arbeit enthielt Kennzahlen als Vorgaben für die Teams. So war im Rahmen der Sozialen Arbeit im Krankenhaus zwischen der Zuweisung bzw. Anforderung durch die Krankenkasse und dem Erstkontakt mit der Kundin bzw. dem Kunden ein Zeitraum von maximal drei Tagen vorgesehen. In der Folge sollte die Betreuung in 90 % der Fälle nach spätestens drei Monaten abgeschlossen sein.

Für die Regionalteams war festgelegt, dass der Zeitraum zwischen der Leistungsanforderung und dem Erstkontakt mit der Kundin bzw. dem Kunden bei maximal sieben Tagen liegen sollte. Die Betreuungszeit sollte in 90 % der Fälle weniger als ein Jahr betragen.

Eine Auswertung des Geschäftsbereiches zeigte, dass die Zielwerte der im Prozess zur Leistungserbringung festgelegten Prozesskennzahlen im Betrachtungszeitraum eingehalten wurden.

4.5.2 Die Leitung des Geschäftsbereiches legte im Jahr 2017 für die Personalsteuerung auf Basis einer Analyse der Betreuungszeiten eine weitere Vorgabe fest. So war darauf abzielen, dass jede Vollzeitkraft pro Monat eine kundenbezogene Leistungszeit von 130 Stunden erbringen sollte.

Die Zuteilung der beauftragten Betreuungsfälle erfolgte in der aufsuchenden und nachgehenden Sozialarbeit durch die Teamleitungen derart, dass jede bzw. jeder Mitarbeitende laufend für die Betreuung von 12 bis 20 Kundinnen bzw. Kunden zuständig war. Die tatsächliche Anzahl richtete sich nach dem prognostizierten Zeitaufwand der einzelnen Fälle. Die Einstufung der Fälle erfolgte auf Basis der Anforderungsgründe für die Betreuung, bei denen es sich um die Abklärung und Verbesserung in den vier Lebensbereichen Gesundheit, Arbeit und Finanzen, Wohnen sowie soziales Umfeld der Kundinnen bzw. Kunden handeln konnte. Je mehr dieser Lebensbereiche betroffen waren, umso komplexer und zeitintensiver würde die Betreuung voraussichtlich sein.

In der Sozialen Arbeit im Krankenhaus waren laufend neun bis zehn Personen je Mitarbeitenden zu betreuen. In dieser Organisationseinheit waren die Lebensbereiche Arbeit und Finanzen, Wohnen sowie soziales Umfeld der Kundinnen bzw. Kunden relevant.

4.5.3 Der Geschäftsbereich Soziale Arbeit verfügte seit dem Jahr 2016 über einen detaillierten Leistungskatalog. Dieser bildete einerseits die oben erwähnten vier Lebensbereiche und die zugehörigen Themenfelder für die sozialarbeiterischen Interventionen ab. Andererseits waren die von den Mitarbeitenden zu erbringenden Dienstleistungen inkl. einer Beschreibung der Ablaufschritte im Rahmen der Einzelfallbearbeitung dargestellt. Beispiele solcher Dienstleistungen waren etwa die Unterstützung bei der Stabilisierung der finanziellen Situation, die Vermittlung zur Schuldnerbera-

tung, die Unterstützung beim Wohnungswechsel, die Konfliktbearbeitung oder die Zugangssicherung zu sozialen Beratungs- und Unterstützungsleistungen. Mit dem Leistungskatalog sollte durch die inhaltliche Beschreibung der Dienstleistungen und Festlegung der Ziele die Basis für fachliche Qualitätsstandards, Messkriterien sowie eine qualitätsbezogene Evaluation geschaffen werden. Er war als eine Grundlage für die Messung der Wirkung und die Beurteilung des effizienten Mitteleinsatzes öffentlicher Gelder konzipiert.

Wie die Einschau ergab, war von den Mitarbeitenden der Sozialen Arbeit mithilfe eines Tabellenkalkulationsprogrammes eine Fallverlaufsdokumentation unter Einbeziehung der Lebensbereiche und Themenfelder zu führen. Gemäß einer Auswertung waren im Jahr 2018 je betreuter Person durchschnittlich rd. 3,3 Lebensbereiche zu bearbeiten. Zusätzlich waren in einer separaten Datenbank statistische Falldaten wie Anforderungs- und Abschlussdatum, telefonische, schriftliche oder persönliche Kontakte inkl. Dauer etc. zu erfassen. Eine Erfassung der im Leistungskatalog aufgelisteten Dienstleistungen war allerdings aufgrund der verwendeten Dokumentationssysteme noch nicht umgesetzt.

4.5.4 Das interne monatliche Standardberichtswesen über den Geschäftsbereich Soziale Arbeit enthielt im Wesentlichen einen Periodenvergleich zum Vorjahr hinsichtlich der betreuten Kundinnen bzw. Kunden, neuer, offener und abgeschlossener Fälle sowie z.T. der Betreuungsdauer.

4.6 Feststellungen

4.6.1 Der Geschäftsbereich Soziale Arbeit wies im Betrachtungszeitraum eine deutlich rückläufige Zahl an betreuten Personen im Bereich der Sozialen Arbeit im Krankenhaus aus. Die Pflege- und Betreuungsdienste GmbH reagierte mit einer Personalreduktion in der entsprechenden Organisationseinheit in jener Höhe, welche in etwa dem Anteil des Rückganges bei den Kundinnen bzw. Kunden entsprach. Im Bereich der aufsuchenden und nachgehenden Sozialarbeit wurde mit der Schaffung des neuen Angebotes Team Plus der Personalstand erhöht. Über alle Organisationseinheiten dieses Geschäftsbereiches hinweg ergab sich dadurch eine Reduktion der Personal-

ausstattung um rd. 6,9 %. Wie der Stadtrechnungshof Wien erhob, war der Personalstand im Geschäftsbereich Soziale Arbeit historisch mit der Übernahme des Personals vom Fonds Soziales Wien begründet und stützte sich nicht auf konkrete, leistungsbezogene Personalbedarfsberechnungen.

4.6.2 Der Geschäftsbereich Soziale Arbeit verfügte seit dem Jahr 2016 über einen umfassenden Leistungskatalog, dessen Potenziale jedoch in Bezug auf die Darstellung und Steuerung noch nicht ausgeschöpft wurden. Die bisher praktizierte Weise der Falldokumentation war nach Ansicht des Stadtrechnungshofes Wien nur bedingt geeignet, das Leistungsspektrum des Geschäftsbereiches in aussagekräftiger Weise darzustellen.

Es wurde daher empfohlen, die Dokumentation der Dienstleistungen gemäß dem vorhandenen Leistungskatalog umzusetzen, um das Leistungsspektrum des Geschäftsbereiches aussagekräftig abbilden zu können.

4.6.3 Für die Leistungserbringung der Sozialen Arbeit waren Kennzahlen festgelegt, die ausschließlich auf die Kundinnen- bzw. Kundenbetreuung fokussierten, während solche zur Beurteilung der Effizienz der Leistungserbringung fehlten. Die Steuerung der Auslastung der Mitarbeitenden erfolgte durch die Leitung des Geschäftsbereiches sowie die Teamleitungen auf Basis der Fallbetreuungszeit je VZÄ und Monat. Diese Kennzahlen ließen jedoch keine Rückschlüsse auf die Effizienz der Leistungserbringung zu.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl, Prozesskennzahlen festzulegen, die eine Beurteilung der Effizienz der Leistungserbringung gemäß dem vorliegenden Leistungskatalog ermöglichen.

5. Geschäftsbereich Tageszentren für Seniorinnen und Senioren

5.1 Allgemeines

Tageszentren im Sinn des Wiener Sozialhilfegesetzes waren Einrichtungen für Personen mit Pflegebedarf, die zu ihrer Orientierung und Selbstbestimmung eines struktu-

rierten Tagesablaufes mit beschäftigungstherapeutischen und rehabilitativen Angeboten bedurften und ambulante Pflege benötigen. Die Tageszentren der Pflege- und Betreuungsdienste GmbH waren als teilstationäre Einrichtungen für die Tagesbetreuung von nicht im Erwerbsleben stehenden Seniorinnen bzw. Senioren mit einer PflegegeldEinstufung ab der Stufe 1 oder einer sozialen Indikation eingerichtet. Ein Ziel der Tageszentren war es, den Seniorinnen bzw. Senioren einen strukturierten Tagesablauf sowie eine individuelle, bedarfs- und bedürfnisorientierte Betreuung anzubieten. Weiters sollten auch pflegende Angehörige entlastet sowie der Eintritt in eine stationäre Betreuung verzögert bzw. vermieden werden.

Die Pflege- und Betreuungsdienste GmbH bot zwei Formen von Tageszentren, sogenannte integrativ geführte Tageszentren sowie solche mit dem Schwerpunkt Betreuung von Personen mit Demenzerkrankung, an. Der Fokus bei integrativ geführten Tageszentren - ohne Spezialisierung auf Menschen mit bestimmten Krankheitsbildern - lag auf dem Erhalt und der Förderung der Ressourcen der Seniorinnen bzw. Senioren sowie der Partizipation dieser Menschen am gesamtgesellschaftlichen Leben. Das Ziel der Betreuung in den Tageszentren mit dem Schwerpunkt Demenz war, den betroffenen Personen eine fördernde und geschützte Atmosphäre zu bieten und den Verbleib in ihrer gewohnten Umgebung möglichst lange zu ermöglichen.

Die integrativ geführten Tageszentren waren grundsätzlich von Montag bis Freitag in der Zeit von 8.00 Uhr bis 17.00 Uhr, jene mit dem Schwerpunkt Demenz bis 16.00 Uhr geöffnet. Ein integratives Tageszentrum hatte zusätzlich zu den normalen Öffnungszeiten auch an Wochenenden sowie an Feiertagen in der Zeit von 9.00 Uhr bis 18.00 Uhr geöffnet (sogenanntes Tageszentrum Plus).

5.2 Leistungsentwicklung

Zu Beginn des Betrachtungszeitraumes verfügte die Pflege- und Betreuungsdienste GmbH über zehn Tageszentren. Im Juni 2014 ging am Standort Baumgarten das elfte Tageszentrum in Betrieb. Anlässlich der Auflassung des Sozialmedizinischen Zentrums Sophienspital schloss Mitte des Jahres 2016 auch das bis dahin dort vorgehaltene Tageszentrum Ingrid Leodolter. Von den nunmehr wieder zehn Tageszentren

wurden acht integrativ geführt, während ein Tageszentrum ausschließlich den Schwerpunkt Demenz und ein weiteres beide Formen der Betreuung anbot.

Die Zahl der Tagesbetreuungsplätze wuchs zunächst mit der Eröffnung des Tageszentrums Baumgarten auf 500 an, reduzierte sich dann mit der Schließung des Tageszentrums Ingrid Leodolter auf 465 Plätze und erhöhte sich im April 2018 durch eine Erweiterung um 10 Plätze auf schließlich 475 Tagesbetreuungsplätze. Acht Tageszentren verfügten jeweils über 50 Plätze, ein Tageszentrum über 40 sowie eines über 35 Plätze.

In den Tageszentren wurden jährlich durchschnittlich rd. 1.500 Personen betreut. Die Zahl der Besuchstage stieg im Betrachtungszeitraum von rd. 110.000 auf rd. 119.000 an. Die durchschnittliche Auslastung erhöhte sich von 87,7 % auf 100 %, wobei die einzelnen Einrichtungen unterschiedlich hohe Auslastungen aufwiesen. So waren im Jahr 2018 fünf Tageszentren zwischen 84 % und 98 % ausgelastet. Die übrigen Tageszentren wiesen mit bis zu 111 % eine überdurchschnittliche Auslastung auf. Anzumerken war, dass die Auslastung die zentrale Steuerungskennzahl des Geschäftsbereiches darstellte. Im Jahr 2018 lag die angestrebte Auslastung je Tageszentrum bei mindestens 98 %.

5.3 Personalbemessung

5.3.1 Für den Betrieb eines integrativ geführten Tageszentrums war ein multiprofessionelles Team vorgesehen. Im Zuge einer Umstrukturierung erstellte die Leitung des Geschäftsbereiches im Jahr 2017 ein Konzept, in welchem die großteils bereits etablierte Personalausstattung verschriftlicht wurde. Demnach sollte ein integrativ geführtes Tageszentrum standardmäßig jeweils 30 Wochenstunden für Ergotherapie und Physiotherapie, jeweils 40 Wochenstunden für Leitung, Administration, Sozialarbeit und Heimhilfe, 53 Wochenstunden für Kreativanimation sowie 120 Wochenstunden für Pflegeassistenz vorhalten. Als Grundlagen für die Personalbemessung dienten dabei die Öffnungszeiten eines Tageszentrums und die damit zusammenhängenden Vorhalteleistungen wie etwa hauswirtschaftliche und administrative Tätigkeiten, Pflegeplanung und Sozialarbeit, die therapeutischen und kreativen Gruppenakti-

vitäten sowie ein ermittelter Pflegebedarf der Besucherinnen bzw. Besucher. Zusätzlich zu der im Konzept angeführten Personalausstattung waren 20 Wochenstunden für diplomiertes Pflegepersonal zur Abbildung der Pflegeprozesse der betreuten Personen vorgesehen. Insgesamt sollte die standardisierte Personalausstattung eines integrativ geführten Tageszentrums 413 Wochenstunden bzw. 10,3 VZÄ betragen. Zusätzlich waren pro Tageszentrum sechs Zivildienstleistende im Einsatz.

5.3.2 Die Erweiterung der Öffnungszeiten einzelner integrativ geführter Tageszentren (Tageszentrum Plus) war lt. dem diesbezüglichen Konzept wochentags in den Abendstunden (17.00 Uhr bis 22.00 Uhr) sowie an Wochenenden und an Feiertagen tagsüber (9.00 Uhr bis 18.00 Uhr) geplant. Dazu war ursprünglich eine Personalausstattung von zusätzlich 7,2 VZÄ vorgesehen. Aufgrund der Nichtinanspruchnahme bis 22.00 Uhr ging im Betrachtungszeitraum - vorerst in einem Tageszentrum - die Öffnung an den Wochenenden sowie an Feiertagen mit einer Personalausstattung von 3,75 VZÄ in den Regelbetrieb über.

5.3.3 Für Tageszentren, die auch den Schwerpunkt Betreuung von Personen mit Demenzerkrankung anboten, lag kein separates Konzept mit den vorzuhaltenden Personalkapazitäten vor. Wie die Leitung des Geschäftsbereiches dazu mitteilte, galt für diese grundsätzlich die standardisierte Personalausstattung der integrativ geführten Tageszentren. Ausnahmen bildeten z.T. der pflegerische und der therapeutische Bereich. So war für die Pflegeassistenz ein um rd. 50 % erhöhtes Stundenkontingent vorgesehen, während im therapeutischen Bereich aufgrund der geringeren Platzkontingente und der kürzeren Öffnungszeiten je Tageszentrum 40 statt 60 Wochenstunden einzuplanen waren.

5.4 Personalausstattung

Die Personalausstattung für den Geschäftsbereich Tageszentren für Seniorinnen und Senioren stellte sich wie folgt dar:

Tabelle 7: Beschäftigte im Geschäftsbereich Tageszentren für Seniorinnen und Senioren in Vollzeit-
äquivalenten

Jahr	2014	2018	Abweichung 2014 bis 2018 absolut	Abweichung 2014 bis 2018 in %
Leitung des Geschäftsbereiches	1,00	1,00	-	-
Diplomiertes Pflegepersonal	4,67	5,83	1,16	24,8
Leitungen Tageszentren	11,33	10,00	-1,33	-11,7
Diplomierte Sozialarbeiterinnen bzw. Sozialarbeiter	10,75	9,65	-1,10	-10,2
Administrationskräfte	10,79	10,46	-0,33	-3,1
Pflegeassistentinnen bzw. Pflegeassistenten	29,25	32,63	3,38	11,6
Heimhilfen	12,29	14,75	2,46	20,0
Therapeutinnen bzw. Therapeuten	14,69	14,75	0,06	0,4
Kreativanimateurinnen bzw. Kreativanimateure	12,38	13,87	1,49	12,0
Fachsozialbetreuende	-	2,79	2,79	-
Mitarbeitende gesamt	107,15	115,73	8,58	8,0

Quelle: Pflege- und Betreuungsdienste GmbH bzw. Fonds Soziales Wien, Darstellung: Stadtrechnungshof Wien

Die Zahl der Mitarbeitenden stieg im Betrachtungszeitraum um rd. 8,6 VZÄ an, was z.T. darauf zurückzuführen war, dass im Personalstand des Jahres 2014 das Personal des unterjährig eröffneten Tageszentrums Baumgarten nur aliquot enthalten war. Der darüber hinausgehende Anstieg war bei den diplomierten Pflegepersonen sowie bei den Fachsozialbetreuenden auf die Etablierung des Angebotes der erweiterten Öffnungszeiten im Rahmen des Tageszentrums Plus zurückzuführen. Die höheren Werte bei der Pflegeassistenz, der Heimhilfe und der Kreativanimation standen im Zusammenhang mit Mitarbeitenden, die im Rahmen von Projekten des Arbeitsmarktservice oder der Stadt Wien aufgenommen worden waren. Diese Mitarbeitenden führten bei der Pflege- und Betreuungsdienste GmbH zu keinen Personalaufwendungen.

5.5 Feststellungen

Zusammenfassend war festzustellen, dass im Geschäftsbereich Tageszentren für Seniorinnen und Senioren die Vorgaben zur Personalausstattung für die verschiedenen Betriebsformen schlüssig und nachvollziehbar waren. Die diesbezügliche Zielstruktur war im Jahr 2018 bei den Leitungen der Tageszentren, den Sozialarbeiterinnen bzw. Sozialarbeitern, den Therapeutinnen bzw. Therapeuten und den Administrationskräften weitgehend erreicht. Bei den übrigen Berufsgruppen (z.B. Heimhilfen) gründeten sich Personalüberhänge im Wesentlichen auf temporäre Arbeitsmarkt- bzw. Sozialprojekte.

Wie die Einschau weiters zeigte, wurde der Personalstand im Betrachtungszeitraum um 8 % erhöht, was mit der Entwicklung der Anzahl an Besuchstagen der Seniorinnen bzw. Senioren korrelierte. Auch die Auslastung wurde insgesamt gesteigert und erreichte im Jahr 2018 über alle Tageszentren gerechnet durchschnittlich 100 %. Einige Tageszentren erreichten jedoch nicht die angestrebte Mindestauslastung von 98 %.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl, Maßnahmen im Hinblick auf eine Vollausslastung aller Tageszentren zu setzen.

6. Geschäftsbereichsübergreifende Themenfelder

6.1 Qualitätssicherung Pflege

Im Jahr 2017 hat die Pflege- und Betreuungsdienste GmbH, wie im Punkt 2.4.2 bereits erwähnt, die Qualitätssicherung für die pflegerischen Leistungsbereiche neu organisiert. Die bis dahin von den Geschäftsbereichen wahrgenommenen Aufgaben wie etwa Pflegevisiten und Dokumentationsüberprüfungen bei den in der Pflege tätigen Mitarbeitenden wurden im neuen Team Qualitätssicherung Pflege gebündelt. Ende des Jahres 2018 umfasste dieses Team neben der Leitung vier diplomierte Pflegekräfte, von denen drei für den Geschäftsbereich Mobile Hauskrankenpflege und eine für den Geschäftsbereich Tageszentren für Seniorinnen und Senioren zuständig waren.

Wie die Einschau ergab, lagen dem Aufbau des Teams Qualitätssicherung keine Berechnungen zum Personalbedarf auf der Basis eines Qualitätssicherungskonzeptes zugrunde.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl, die für die Qualitätssicherungsmaßnahmen erforderlichen Personalkapazitäten zu ermitteln und dementsprechend festzulegen.

6.2 Berichtswesen

Das interne Berichtswesen der Pflege- und Betreuungsdienste GmbH war schwerpunktmäßig auf die monatliche Darstellung der Leistungszahlen jedes Geschäftsbereiches ausgerichtet. Die konkreten Inhalte wurden im Betrachtungszeitraum mehrfach verändert und gestalteten sich je nach Geschäftsbereich z.T. sehr unterschiedlich. So waren etwa in allen Berichten die betreuten Kundinnen bzw. Kunden sowie Periodenvergleiche mit den jeweiligen Vorjahreswerten beinhaltet. Darüber hinaus wurden geschäftsbereichsspezifische Zahlen wie z.B. die verrechneten Leistungsstunden bei der Mobilen Hauskrankenpflege oder die Auslastung bei den Tageszentren ausgewiesen.

Kennzahlen hinsichtlich der Effizienz der Leistungserbringung waren in den Standardberichten nicht enthalten. Ebenso wenig fanden sich darin Informationen zum Personal wie etwa zur Entwicklung der Fehltage und der Überstunden der Mitarbeitenden oder zum Personalaufwand. Laut Auskunft der Pflege- und Betreuungsdienste GmbH sei eine standardisierte Verknüpfung von Personalressourcen und Leistungen im Berichtswesen aufgrund der EDV-technischen Gegebenheiten bisher nicht möglich gewesen. Nach Ansicht des Stadtrechnungshofes Wien wäre jedoch gerade diese Verknüpfung im Hinblick auf eine effektive Steuerung zweckmäßig.

Es wurde daher empfohlen, Voraussetzungen zu schaffen, um den Führungskräften regelmäßig Informationen zu Entwicklungen beim Personal wie z.B. Absenzen, Überstunden und Personalaufwand zur Verfügung zu stellen. Zudem sollten für alle Ge-

schäftsbereiche Kennzahlen zur Beurteilung der Effizienz bei der Leistungserbringung in das Standardberichtswesen aufgenommen werden.

7. Zusammenfassung der Empfehlungen

Empfehlung Nr. 1:

Im Geschäftsbereich Mobile Hauskrankenpflege sollten die Bemühungen um eine Erhöhung des Anteils der kundinnen- bzw. kundenbezogenen Leistungszeit weiter verstärkt werden (s. Punkt 3.6.1).

Stellungnahme der FSW - Wiener Pflege- und Betreuungsdienste GmbH:

Die zum Ende des Betrachtungszeitraumes bereits gesetzten Maßnahmen im Zusammenhang mit der Adaptierung des Arbeitszeitmodells für die Pflegeassistenten sowie der Einrichtung einer zentralen Einsatzplanung u.a. zur Reduzierung der Wegzeiten werden fortgesetzt.

Empfehlung Nr. 2:

Im Geschäftsbereich Mobile Hauskrankenpflege wären Kennzahlen zur Beurteilung der Effizienz der Leistungserbringung zu entwickeln und periodische Messungen durchzuführen (s. Punkt 3.6.2).

Stellungnahme der FSW - Wiener Pflege- und Betreuungsdienste GmbH:

Erste Überlegungen wurden bereits angestellt bzw. Vorbereitungen getroffen, entsprechende Kennzahlen zu entwickeln.

Empfehlung Nr. 3:

Die Personalausstattung im Verwaltungsbereich des Geschäftsbereiches Mobile Hauskrankenpflege sollte evaluiert und gegebenenfalls angepasst werden (s. Punkt 3.6.3).

Stellungnahme der FSW - Wiener Pflege- und Betreuungsdienste GmbH:

Auf Basis der geplanten und bereits begonnenen Evaluierung der internen Abläufe werden schrittweise selbstverständlich auch Verwaltungsabläufe betrachtet und optimiert.

Empfehlung Nr. 4:

Im Geschäftsbereich Mobile Hauskrankenpflege wären aufgrund der Verlagerung wesentlicher Aufgaben in die neu geschaffene Einsatzplanung Mobile Pflege die Zweckmäßigkeit der bestehenden regionalen Strukturen zu hinterfragen und die Teamleitungen der Regionalteams einer Aufgabenkritik zu unterziehen (s. Punkt 3.6.3).

Stellungnahme der FSW - Wiener Pflege- und Betreuungsdienste GmbH:

Der Empfehlung wird hinsichtlich der Überarbeitung der Stellenbeschreibung der Regionalleitungen und daraus gegebenenfalls resultierender Änderungen nachgekommen.

Empfehlung Nr. 5:

Im Geschäftsbereich Soziale Arbeit sollte die Dokumentation der Dienstleistungen gemäß dem vorhandenen Leistungskatalog umgesetzt werden, um das Leistungsspektrum des Geschäftsbereiches aussagekräftig abbilden zu können (s. Punkt 4.6.2).

Stellungnahme der FSW - Wiener Pflege- und Betreuungsdienste GmbH:

Die neue elektronische Dokumentation inkl. Reporting ist bereits im Teststadium und wird unter Einbindung des Leistungskataloges umgesetzt.

Empfehlung Nr. 6:

Im Geschäftsbereich Soziale Arbeit wären Prozesskennzahlen festzulegen, die eine Beurteilung der Effizienz der Leistungserbringung gemäß dem vorliegenden Leistungskatalog ermöglichen (s. Punkt 4.6.3).

Stellungnahme der FSW - Wiener Pflege- und Betreuungsdienste GmbH:

Die neue elektronische Dokumentation inkl. Reporting ist bereits im Teststadium und wird unter Einbindung des Leistungskataloges umgesetzt.

Empfehlung Nr. 7:

Im Geschäftsbereich Tageszentren für Seniorinnen und Senioren sollten Maßnahmen im Hinblick auf eine Vollausslastung aller Tageszentren gesetzt werden (s. Punkt 5.5).

Stellungnahme der FSW - Wiener Pflege- und Betreuungsdienste GmbH:

Die angestrebte Vollausslastung liegt in den Tageszentren für Seniorinnen und Senioren bei 98 %, gerechnet im Jahresdurchschnitt. Die hierfür erforderlichen Maßnahmen werden weiterhin geplant und umgesetzt.

Empfehlung Nr. 8:

Die Pflege- und Betreuungsdienste GmbH sollte die für die Qualitätssicherungsmaßnahmen erforderlichen Personalkapazitäten ermitteln und dementsprechend festlegen (s. Punkt 6.1).

Stellungnahme der FSW - Wiener Pflege- und Betreuungsdienste GmbH:

Die Personalbedarfsberechnungen werden nochmals inhaltlich überarbeitet und im Zuge der Qualitätssicherung näher betrachtet.

Empfehlung Nr. 9:

In der Pflege- und Betreuungsdienste GmbH sollten die Voraussetzungen geschaffen werden, um den Führungskräften regelmäßig Informationen zu Entwicklungen beim Personal wie z.B. Absenzen, Überstunden und Personalaufwand zur Verfügung zu stellen. Zudem wären für alle Geschäftsbereiche Kennzahlen zur Beurteilung der Effizienz der Leistungserbringung in das Standardberichtswesen aufzunehmen (s. Punkt 6.2).

Stellungnahme der FSW - Wiener Pflege- und Betreuungsdienste GmbH:

Soziale Arbeit:

Mit der Umsetzung der neuen elektronischen Dokumentation wird die Basis für die Entwicklung und Bereitstellung weiterer Kennzahlen innerhalb der Möglichkeiten dieses Systems geschaffen.

Tageszentren:

Um ein praxisnahes Controlling den Führungskräften der Tageszentren zur Verfügung zu stellen, wird an der Implementierung etwaiger zusätzlicher Kennzahlen gearbeitet.

Mobile Hauskrankenpflege:

Die bisherigen Daten zur Leistungserbringung werden als Basis für eine erweiterte Gegenüberstellung der möglichen bzw. er-

folgten Leistungszeiten in Bezug auf inhaltliche Leistungsaspekte herangezogen.

Der Stadtrechnungshofdirektor:

Dr. Peter Pollak, MBA

Wien, im Dezember 2019