



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 - 20/19

MA 70, Prüfung des Rettungsnotrufes

KURZFASSUNG

Die Rettungsleitstelle der Magistratsabteilung 70 bearbeitete täglich rd. 1.000 Notrufe nach einem internationalen Protokoll zur standardisierten Aufnahme von Notrufen. Die durchschnittliche Wartezeit auf die Annahme des Rettungsnotrufes belief sich im Betrachtungszeitraum auf rd. 20 Sekunden. Die interne Vorgabe der Magistratsabteilung 70 sah eine Notrufannahme innerhalb von 60 Sekunden vor.

Die Prüfung der Organisation der Notrufabwicklung ergab, dass der Personaleinsatz der Rettungsleitstelle nur bedingt dem im Tagesverlauf schwankenden Notrufaufkommen Rechnung trug. Der Stadtrechnungshof Wien bemängelte in diesem Zusammenhang insbesondere das starre Dienstzeitmodell sowie die zu geringen Produktivzeiten der Leitstellenmitarbeitenden an den Telefon- bzw. Bildschirmarbeitsplätzen. Die gewählte Organisationsform sowie die unzureichende Einhaltung der für Auslastungsspitzen des Notrufes vorgesehenen Maßnahmen führten zu einer hohen Anzahl an vermeidbaren Annahmewartezeiten.

Der Stadtrechnungshof Wien sprach Empfehlungen insbesondere in Bezug auf die Verbesserung des Personaleinsatzes wie etwa die Ausrichtung des Dienstbetriebes am tatsächlichen Arbeitsanfall sowie die Erhöhung der Produktivzeiten der Mitarbeitenden aus. Zudem wären die internen Vorgaben der Magistratsabteilung 70 für die Annahmewartezeiten im Regelbetrieb deutlich herabzusetzen.

Ziel der Prüfung war es, eine Reduktion der Wartezeiten auf die Annahme von Rettungsnotrufen zu bewirken.

Der Stadtrechnungshof Wien unterzog den Rettungsnotruf der Magistratsabteilung 70 einer 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	6
1.1 Prüfungsgegenstand	6
1.2 Prüfungszeitraum	6
1.3 Prüfungshandlungen	7
1.4 Prüfungsbefugnis	7
1.5 Vorberichte	7
2. Allgemeines zur Rettungsleitstelle	8
2.1 Rechtliche Grundlagen	8
2.2 Organigramm	8
2.3 Aufgaben laut Stellenbeschreibungen	9
2.4 Räumliche und technische Ausstattung	11
3. Statistische Daten zur Rettungsleitstelle	14
3.1 Kennzahlen zur Telefonie	14
3.2 Telefonieaufkommen im Tagesverlauf	15
4. Personaleinsatz in der Rettungsleitstelle	16
4.1 Personalausstattung	16
4.2 Regelungen zur Personaleinsatzplanung	18
4.3 Erhebungsergebnisse zur Personalpräsenz	23
4.4 Erhebungsergebnisse zur Effizienz des Personaleinsatzes	25
5. Abwicklung der Notrufe	29
5.1 Interne Vorgaben zur Notrufannahme	29
5.2 Wartezeit auf die Notrufannahme	31

5.3 Ursachen für lange Annahmewartezeiten	33
6. Zusammenfassung der Empfehlungen.....	36

TABELLEN- UND ABBILDUNGSVERZEICHNIS

Abbildung 1: Organigramm der Wiener Rettungsleitstelle	9
Abbildung 2: Rettungsleitstelle der Magistratsabteilung 70	12
Abbildung 3: Bildschirmanzeige vom 28. Juli 2019.....	13
Tabelle 1: Ausgewählte Telefoniedaten.....	14
Abbildung 4: Telefonie- und Notrufaufkommen im Tagesverlauf im Zeitraum Mai bis Juli 2019	16
Tabelle 2: Personalausstattung in Vollzeitäquivalenten.....	18
Abbildung 5: Tourenplan für elf Personen Tagschicht, gültig ab 21. Juni 2019.....	21
Abbildung 6: Tourenplan für elf Personen Nachtschicht, gültig ab 21. Juni 2019.....	21
Tabelle 3: Anzahl der Schichten nach Personalpräsenz Jänner bis Juli 2019	23
Tabelle 4: Anteil der Produktivzeiten der Disponentinnen bzw. Disponenten.....	27
Tabelle 5: Annahmewartezeiten Notruf von Mai bis Juli 2019	32

ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

A	Anrufannahme
Abs.....	Absatz
B	Bettenmanagement
bzgl.	bezüglich
bzw.	beziehungsweise
COVID-19	Coronavirus-Krankheit-2019
d.h.	das heißt
d.s.....	das sind
EDV	Elektronische Datenverarbeitung

gem.....	gemäß
inkl.	inklusive
KA	Kontrollamt
lt.	laut
MA	Magistratsabteilung
Nr.	Nummer
o.a.	oben angeführt
rd.....	rund
s.	siehe
u.a.	unter anderem
US.....	United States
VZÄ.....	Vollzeitäquivalent
W.....	Weitergabe
WB	Weitergabe und Bettenmanagement
WRKG.....	Wiener Rettungs- und Krankentransportgesetz
WStV	Wiener Stadtverfassung
z.B.	zum Beispiel
z.T.....	zum Teil

PRÜFUNGSERGEBNIS

1. Prüfungsgrundlagen des Stadtrechnungshofes Wien

1.1 Prüfungsgegenstand

Gegenstand der Prüfung war der von der Rettungsleitstelle der Magistratsabteilung 70 betriebene Rettungsnotruf. Ein besonderer Schwerpunkt dieser Einschau lag auf der näheren Betrachtung der Wartezeiten von Hilfesuchenden auf die Entgegennahme des Notrufes und die damit im Zusammenhang stehenden organisatorischen Aspekte.

Nicht Gegenstand der Prüfung waren die Qualität der Notrufgespräche, die Disposition der Rettungsmittel, das Bettenmanagement sowie die technische Betriebsführung.

Die Entscheidung zur Durchführung dieser Prüfung erfolgte aufgrund von dem Stadtrechnungshof Wien zugegangenen Hinweisen bzgl. aufgetretener längerer Wartezeiten bei in der Rettungsleitstelle eingegangenen Notrufen in Anwendung seiner risikoorientierten Prüfungsthemenauswahl.

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

1.2 Prüfungszeitraum

Die gegenständliche Prüfung erfolgte im zweiten Halbjahr 2019. Das Eröffnungsgespräch mit der geprüften Stelle fand Mitte Juli 2019 statt. Die Schlussbesprechung wurde infolge der COVID-19-Pandemie erst im September 2020 durchgeführt. Der Betrachtungszeitraum umfasste die Jahre 2017 bis 2019, wobei gegebenenfalls auch frühere oder spätere Entwicklungen in die Einschau einbezogen wurden.

1.3 Prüfungshandlungen

Die Prüfungshandlungen umfassten Dokumentenanalysen, Literatur- und Internetrecherchen, Berechnungen sowie Interviews in der Magistratsabteilung 70. Ebenso erfolgte mehrmals ein Ortsaugenschein in der Rettungsleitstelle.

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. 1 der Wiener Stadtverfassung festgeschrieben.

1.5 Vorberichte

Der Stadtrechnungshof Wien behandelte das gegenständliche Thema z.T. bereits in seinem Bericht:

- MA 70, Prüfung der Qualitätssicherung, Personalsituation, Betriebsorganisation, technischen und infrastrukturellen Ausstattung, Finanzentwicklung und Tarifgestaltung; Ersuchen gem. § 73 Abs. 6a WStV vom 21. Dezember 2009 aus dem Jahr 2010, KA-K-13/09.

Der Rechnungshof führte von November 2018 bis April 2019 die Prüfung "Rettungswesen in Wien" durch, wobei u.a. auch die Annahmewartezeiten sowie die Qualitätsarbeit der Wiener Berufsrettung thematisiert wurden. Der diesbezügliche Bericht lag zum Abschluss der gegenständlichen Prüfung noch nicht vor.

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

2. Allgemeines zur Rettungsleitstelle

2.1 Rechtliche Grundlagen

Der Magistratsabteilung 70 oblag die Führung und Organisation des Rettungs- und Krankentransportdienstes der Stadt Wien sowie die Koordination des öffentlichen Rettungs- und Krankentransportdienstes mit vergleichbaren privaten Einrichtungen. Als (öffentlicher) Rettungsdienst hatte sie gemäß dem Wiener Rettungs- und Krankentransportgesetz über eine permanent erreichbare Einsatzleitstelle mit einer ständigen personellen Besetzung sowie sachlichen Ausstattung für die sofortige Hilfeleistung und administrative Bewältigung zu verfügen. Der Betrieb der Einsatzleitstelle musste rund um die Uhr gewährleistet sein.

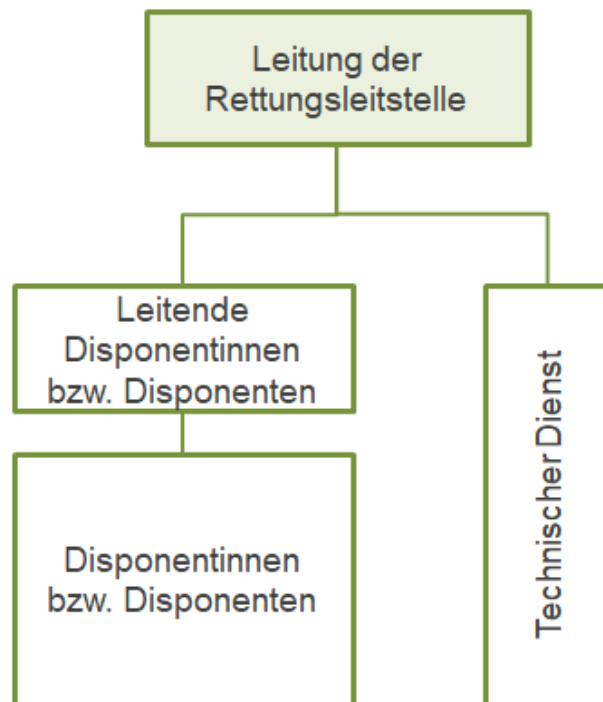
Die in Entsprechung des WRKG erlassene Durchführungsverordnung zum WRKG definierte die Einsatzleitstelle als Einrichtung eines Rettungs- und Krankentransportdienstes, die der Koordination der Einsätze und der Kommunikation mit den Einsatzkräften von Rettungsdiensten und Krankentransportdiensten dient. Diese waren unter Berücksichtigung der Anzahl der zu koordinierenden Einsatzfahrzeuge mit ausreichenden Fernmeldeanlagen und Funkeinrichtungen auszurüsten. Die Ausfallsicherheit der Funkanlagen sowie der Stromversorgung war sicherzustellen.

Die mit der Auftragsübernahme, Koordination oder Bewältigung von Notrufen befassten Mitarbeitenden mussten zumindest über die Ausbildung zur Rettungssanitäterin bzw. zum Rettungssanitäter sowie eine einjährige Erfahrung im Fahrdienst verfügen. Eine Disponentin bzw. ein Disponent in Einsatzleitstellen hatte eine theoretische Ausbildung im Umfang von 60 Stunden und eine praktische Einschulung im Umfang von 160 Stunden zu absolvieren.

2.2 Organigramm

Der Rettungsnotruf wurde durch die Wiener Rettungsleitstelle abgewickelt, welche der Rettungsdienstleitung der Magistratsabteilung 70 unterstellt war. Das Organigramm der Rettungsleitstelle stellte sich zum Zeitpunkt der Einschau wie folgt dar:

Abbildung 1: Organigramm der Wiener Rettungsleitstelle



Quelle: Magistratsabteilung 70, Darstellung: Stadtrechnungshof Wien

Seit der Umstellung vom 24-Stunden-Wechseldienst auf einen 12,5-Stunden-Schichtdienst per 1. April 2017 bestand die Rettungsleitstelle aus der Leitung, den leitenden Disponentinnen bzw. Disponenten, den Disponentinnen bzw. Disponenten und dem Technischen Dienst. Die Gruppe der Disponentinnen bzw. Disponenten umfasste auch jene Mitarbeitenden, die für die Agenden der Qualitätssicherung des Rettungsnotrufes abgestellt waren. Diese funktionale Einteilung bestand in der Praxis bereits vor der Umstellung des Dienstzeitmodells und wurde danach auch formal organisatorisch umgesetzt.

2.3 Aufgaben laut Stellenbeschreibungen

Die Magistratsabteilung 70 legte im Zuge der Einschau Stellenbeschreibungen vor, welche die Tätigkeitsbereiche der in der Rettungsleitstelle beschäftigten Mitarbeitenden abbildeten.

2.3.1 Die Leitung der Rettungsleitstelle war lt. Stellenbeschreibung im Rahmen ihrer Führungsaufgaben für organisatorische, strategische und betriebliche Maßnahmen in der Leitstelle sowie die Dienstführung und Dienstaufsicht über das Leitstellenpersonal zuständig. So oblag ihr die Letztverantwortung für die Dienstplanung und die Tagesevidenz des Personals sowie die Koordinierung der Einschulung und Weiterbildung der Mitarbeitenden.

Zu den weiteren Aufgaben zählten die Erstellung von Personalbedarfsberechnungen, die Mitarbeit beim Beschwerdemanagement, bei der Weiterentwicklung des Leitstellensystems und in diversen Gremien für eine kundinnen- bzw. kundenorientierte Rettungsleitstelle sowie die Vertretung der Dienststelle bei Einsatzbesprechungen mit anderen Organisationen. Nicht zuletzt lagen diverse Abstimmungs-, Koordinations- und Repräsentationsaufgaben sowie die Mitwirkung bei der Aus-, Fort- und Weiterbildung von Fachkräften in ihrem Tätigkeitsbereich.

2.3.2 Den leitenden Disponentinnen bzw. Disponenten oblag im Rahmen ihrer Führungsaufgaben die Diensteinteilung, die Arbeitsplatzzuweisung sowie die Koordination und Aufsicht der Einschulung neuer Mitarbeitender. Zudem stellte die Kontrolle des Leitstellengeschehens durch die Überwachung der Anwesenheit, der Auslastung, der unverzüglichen Entgegennahme von Notrufen sowie der Einhaltung der definierten Standards eine zentrale Aufgabe dar. Neben einer Reihe weiterer Tätigkeiten hatten sie auch Beschwerden zu bearbeiten, die Rettungsdienstleitung bei der Besorgung ihrer Aufgaben zu unterstützen und nach Maßgabe des Dienstbetriebes selbst - analog des Tätigkeitsprofils der Disponentinnen bzw. Disponenten - Rettungsnotrufe entgegenzunehmen.

2.3.3 Der Aufgabenbereich der Disponentinnen bzw. Disponenten umfasste u.a. die Entgegennahme von Notrufen, die telefonische Hilfestellung für Hilfesuchende entsprechend einem standardisierten medizinischen Notrufabfrageprotokoll sowie die Weiterleitung der Einsätze an die Rettungsmittel unter Bedachtnahme auf die Einsatz-

lage und Fahrzeugauslastung. Zudem hatten sie die Koordination von Rettungszufahrten in Krankenanstalten bei einem Bedarf an Spezialbetten in Intensiv-, Überwachungs- und Stroke Unit Bereichen bzw. Schockräumen vorzunehmen.

2.3.4 Die Disponentinnen bzw. Disponenten für Qualitätsmanagement waren für die qualitäts- und ausbildungsrelevanten Abläufe der Rettungsleitstelle zuständig. Ihre Hauptaufgabe war die Qualitätssicherung durch Ausheben, Filtern und Bewerten von Notrufgesprächen sowie eine diesbezügliche Rückmeldung an die Disponentinnen bzw. Disponenten. Zudem zählten die Mitwirkung bei der Aus- und Fortbildung der Disponentinnen bzw. Disponenten sowie die fachliche Überwachung und Unterstützung der Disponentinnen bzw. Disponenten zu ihrem Tätigkeitsbereich. Weiters hatten sie etwa auch an der Weiterentwicklung des Leitstellensystems und am Beschwerdemanagement der Rettungsleitstelle mitzuwirken.

2.3.5 Den technischen Mitarbeitenden der Rettungsleitstelle oblag es, für einen reibungslosen Betrieb sämtlicher technischer Anlagen wie etwa Telefon-, Daten- und Sprechfunkanlagen, des Einsatzleitrechners und der Notruf- und Funkgesprächsaufzeichnungsanlage zu sorgen sowie Maßnahmen im Fall von Störungen zu ergreifen. Daneben hatten sie u.a. die Mitarbeitenden bei technischen Anwendungsproblemen zu unterstützen, die Leitung und Systemadministration des "Einsatz- und PatientInnenadministrationssystems" der Magistratsabteilung 70 wahrzunehmen und auch an der Koordination der Einschulung und Weiterbildung von Mitarbeitenden mitzuwirken.

2.4 Räumliche und technische Ausstattung

2.4.1 Bis September 2019 verfügte die Rettungsleitstelle für die Wahrnehmung der operativen Tätigkeiten über zwölf Arbeitsplätze. Davon waren sieben Arbeitsplätze für die Anrufannahme, drei für die Betten- und Fahrzeugdisposition, einer für die diensthabende leitende Disponentin bzw. den diensthabenden leitenden Disponenten und einer für den chefärztlichen Dienst vorgesehen. Für die Koordination im Katastrophenfall bzw. Tätigkeiten im Rahmen der Qualitätssicherung der Notrufabwick-

lung standen in einem Nebenraum zwei weitere Arbeitsplätze zur Verfügung. Nachstehendes Bild zeigt die Telefon- bzw. Bildschirmarbeitsplätze in der Rettungsleitstelle:

Abbildung 2: Rettungsleitstelle der Magistratsabteilung 70



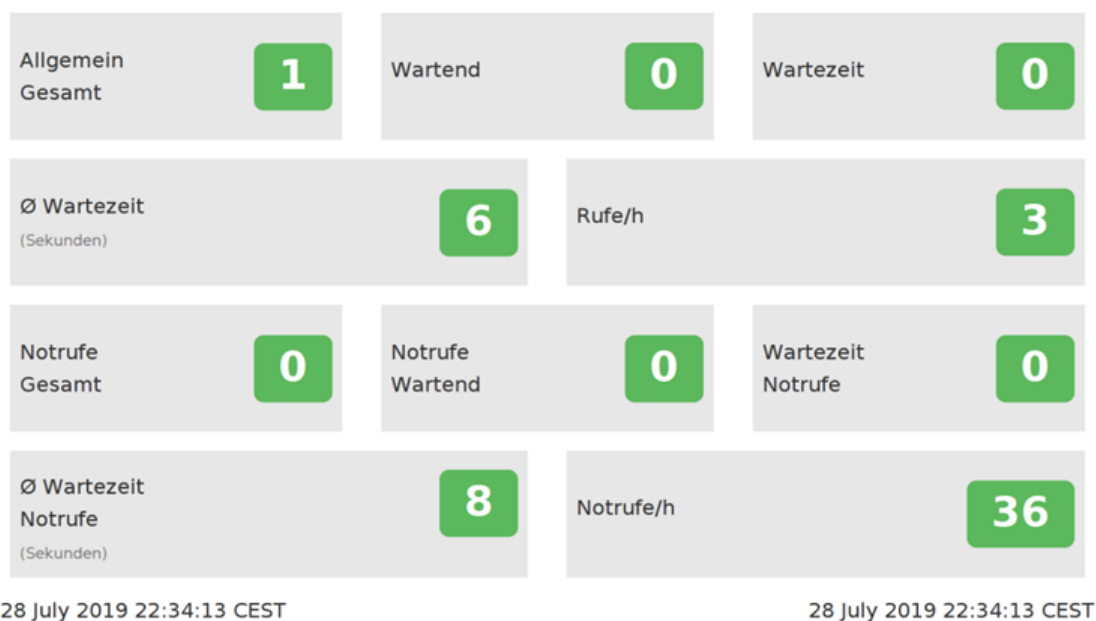
Quelle: Magistratsabteilung 70

Im Rahmen der Aufnahme zusätzlicher Disponentinnen bzw. Disponenten für den Tagdienst setzte die Magistratsabteilung 70 im Oktober 2019 eine Änderung des Raumkonzeptes um. Seither verfügte die Leitstelle über 13 Arbeitsplätze für die Anrufannahme und 2 für die diensthabenden leitenden Disponentinnen bzw. Disponenten. In dem vorher erwähnten Nebenraum waren nunmehr vier Arbeitsplätze für die Betten- und Fahrzeugdisposition sowie einer für den chefärztlichen Dienst eingerichtet. Die zwei Arbeitsplätze für die Disponentinnen bzw. Disponenten für Qualitätsmanagement waren zwischenzeitlich in einem weiteren Raum situiert.

In unmittelbarer Nähe der Leitstelle waren darüber hinaus zum Zeitpunkt der Einschau zwei Aufenthaltsräume eingerichtet, von denen einer über eine integrierte Küche verfügte.

2.4.2 An den Wänden der Leitstelle waren zwei Bildschirme montiert, welchen die jeweils aktuelle Situation hinsichtlich der Telefonie entnommen werden konnte:

Abbildung 3: Bildschirmanzeige vom 28. Juli 2019



Quelle: Magistratsabteilung 70

Der Bildschirmanzeige waren im oberen Bereich Informationen zu allen über die Rettungsleitstelle abgewickelten Telefonaten und im unteren Bereich jene zu den Notrufen zu entnehmen. Ein Farbwechsel der Anzeige "Wartezeit Notrufe" auf Orange nach 30 Sekunden und auf Rot nach 60 Sekunden signalisierte den Mitarbeitenden die Dringlichkeit eines Handlungsbedarfes. Solche Bildschirmanzeigen befanden sich zusätzlich auch in den beiden Aufenthaltsräumen.

Die Notrufbearbeitung erfolgte EDV-unterstützt nach einem standardisierten Abfrageprotokoll. Dieses stellte für die Disponentinnen bzw. Disponenten einen strikt einzuhaltenden Leitfaden dar. Am Ende der Abfrage sollte eine objektivierte Einschätzung des jeweiligen subjektiv geschilderten Notfallgeschehens vorliegen, auf welcher

die Entsendung des entsprechenden Rettungsmittels basierte. Im EDV-System der Leitstelle, dem Einsatzleitsystem, wurden sämtliche Anrufe erfasst sowie die dazugehörigen standardisierten Anruf- und Notfallprotokolle gespeichert.

Die Magistratsabteilung 70 verfügte über eine eigene Telefonanlage für die Notrufe. Diese arbeitete unabhängig vom magistratsinternen Telefonnetz und wurde durch eine externe Firma betreut. An die Notrufanlage waren die Notrufleitungen (Telefonnummer 144) sowie z.B. Direktleitungen zu den Rettungsstationen, den Notaufnahmen in den Krankenanstalten sowie zur Polizei und zur Feuerwehr angeschlossen. Die sogenannte "Geschäftsanlage" war Teil des magistratsinternen Telefonnetzes für den allgemeinen Fernspreverkehr und wurde von der Magistratsabteilung 01 betreut.

3. Statistische Daten zur Rettungsleitstelle

3.1 Kennzahlen zur Telefonie

Für einen Überblick über das Leistungsgeschehen in der Rettungsleitstelle zog der Stadtrechnungshof Wien ausgewählte Kennzahlen aus dem von der Magistratsabteilung 70 zur Verfügung gestellten Kennzahlenreporting heran:

Tabelle 1: Ausgewählte Telefoniedaten

Jahr	2017	2018	2019
Ein- und ausgegangene Anrufe gesamt	979.676	987.966	1.008.168
davon Notrufe gesamt	375.402	391.009	376.270
Anteil Notrufe (in %)	38,3	39,6	37,3
Angenommene Notrufe	325.246	333.089	325.828
Notrufe ohne Erstkontakt	50.156	57.920	50.442
Anteil der Notrufe ohne Erstkontakt (in %)	13,4	14,8	13,4
Mittelwert der Annahmewartezeiten bei Notrufen in Sekunden	20	23	18
Mittelwert der Gesprächszeit bei Notrufen in Minuten	1:41	1:50	2:08

Quelle: Magistratsabteilung 70, Darstellung: Stadtrechnungshof Wien

Die eingegangenen und ausgegangenen Anrufe bezeichneten die gesamte über die Rettungsleitstelle abgewickelte Telefonie, wovon beispielsweise die Notrufe, telefonische Anfragen bzgl. Rettungsmittel- bzw. Bettendisposition oder allgemeine medizi-

nische Auskünfte umfasst waren. Während die Gesamtzahl aller ein- und ausgehenden Anrufe im Betrachtungszeitraum um rd. 3 % anstieg, erhöhte sich die Zahl der Notrufe nur geringfügig.

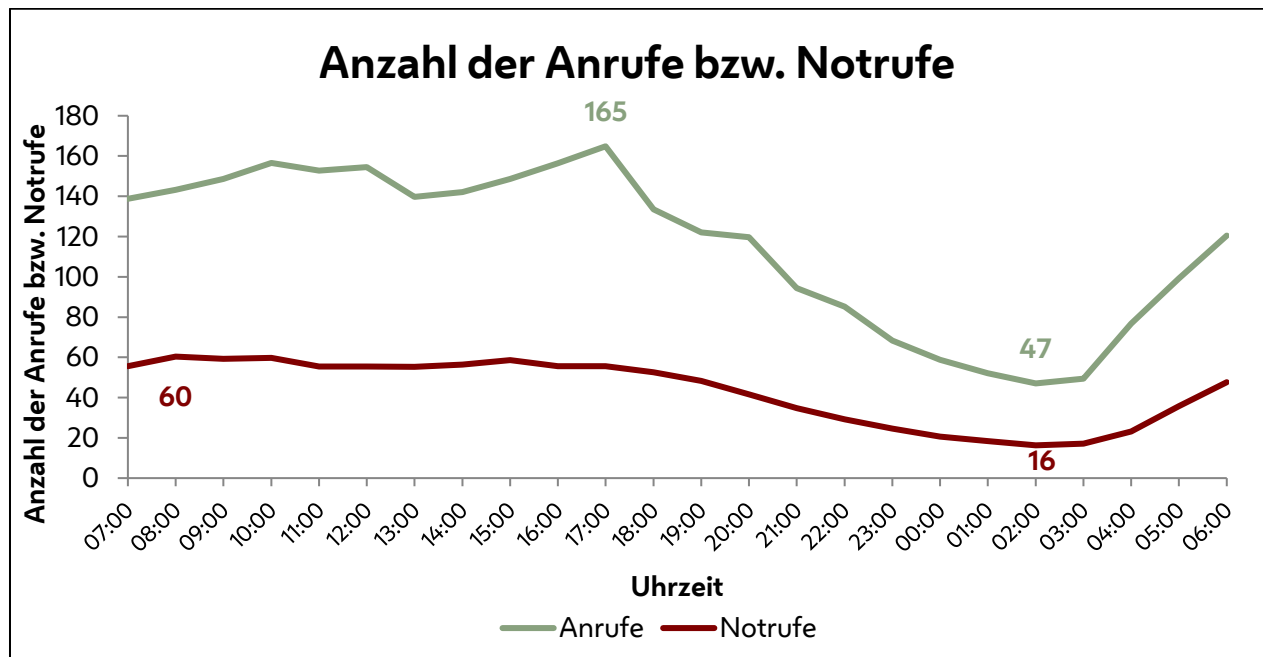
Aus der Tabelle kann zudem der Anteil der Notrufe ohne Erstkontakt entnommen werden, der im Betrachtungszeitraum im Durchschnitt bei rd. 14 % lag. Dabei handelte es sich oftmals um irrtümlich abgesetzte Notrufe aber auch um - möglicherweise nicht dringliche - Anrufe, bei denen die Anrufenden vor einer Annahme des Gespräches wieder auflegten.

Die Annahmewartezeit, d.h. die Zeitspanne zwischen dem Eingang eines Notrufes in der Rettungsleitstelle und der Entgegennahme durch eine Disponentin bzw. einen Disponenten, lag im Betrachtungszeitraum im Jahresdurchschnitt bei 18 bis 23 Sekunden. Die durchschnittliche Gesprächsdauer von Notrufen wies eine deutlich steigende Tendenz auf.

3.2 Telefonieaufkommen im Tagesverlauf

Auf der Grundlage eines zur Verfügung gestellten Datenbestandes aus der Telefonanlage der Rettungsleitstelle für den Zeitraum Mai bis Juli 2019 wertete der Stadtrechnungshof Wien die Verteilung des gesamten Telefonieaufkommens sowie des Notrufaufkommens im Tagesverlauf aus. Im Ergebnis stellte sich diese Verteilung wie folgt dar:

Abbildung 4: Telefonie- und Notrufaufkommen im Tagesverlauf im Zeitraum Mai bis Juli 2019



Quelle: Daten der Magistratsabteilung 70, Darstellung: Stadtrechnungshof Wien

Wie die Abbildung zeigt, bewegte sich das Notrufaufkommen in der Zeit von 7.00 Uhr bis 19.00 Uhr bei jeweils über 50 Notrufen pro Stunde. Nach 19.00 Uhr fiel die Verlaufskurve stetig ab und erreichte zwischen 2.00 Uhr und 3.00 Uhr in der Nacht mit durchschnittlich 16 Notrufen ihren tiefsten Punkt. In der Folge stieg das Notrufaufkommen zunächst leicht und ab 5.00 Uhr wieder in deutlicherem Ausmaß an, sodass es ab 6.00 Uhr bei 48 Notrufen pro Stunde lag. Einen ähnlichen Verlauf zeigt die Abbildung über das gesamte Telefonieaufkommen.

4. Personaleinsatz in der Rettungsleitstelle

4.1 Personalausstattung

4.1.1 Seit der Inbetriebnahme der Rettungsleitstelle in ihrer jetzigen Form im Jahr 2008 waren für diese Organisationseinheit 49 Dienstposten für Sanitätspersonal (Disponentinnen bzw. Disponenten) systemisiert. Darüber hinaus waren damals von der Magistratsdirektion der Stadt Wien zehn weitere Dienstposten als sogenannte Überstände genehmigt worden.

Im Jahr 2015 genehmigte die Magistratsdirektion der Stadt Wien auf Antrag der Magistratsabteilung 70 die Systemisierung von zusätzlich 20 Dienstposten für Disponentinnen bzw. Disponenten in der Rettungsleitstelle. Als Begründung für den Mehrbedarf an Dienstposten hatte die Magistratsabteilung 70 die Umstellung des Dienstzeitmodells in der Rettungsleitstelle von ursprünglich 24-Stunden-Diensten auf 12,5-Stunden-Dienste angeführt. Damit erhöhte sich die Zahl der systemisierten Dienstposten für Disponentinnen bzw. Disponenten auf insgesamt 69.

Anfang des Jahres 2019 beantragte die Magistratsabteilung 70 die Genehmigung von sechs weiteren Dienstposten für Disponentinnen bzw. Disponenten und begründete dies mit einer erforderlichen Anpassung des sogenannten Ablösefaktors. Hierbei handelt es sich um jene Zahl, die angibt, wie viele Mitarbeitende rechnerisch unter Berücksichtigung von Fehlzeiten für die Aufrechterhaltung des Einsatzbetriebes in der Magistratsabteilung 70 erforderlich sind.

Die Magistratsdirektion der Stadt Wien genehmigte vorerst 2 Dienstposten, womit Ende Juni 2019 insgesamt 71 Dienstposten für Disponentinnen bzw. Disponenten (einschließlich jener für das Qualitätsmanagement und für leitende Disponentinnen bzw. Disponenten) systemisiert waren. Anzumerken war, dass die Magistratsdirektion der Stadt Wien im September 2019 der Magistratsabteilung 70 die Möglichkeit der Aufnahme von vier weiteren Disponentinnen bzw. Disponenten als Überstände eingeräumt hatte.

Darüber hinaus waren seit der im Punkt 4.1 erwähnten Umstellung auf den 12,5-Stunden-Schichtdienst mit 1. April 2017 ein zusätzlicher Dienstposten für die Leitung der Rettungsleitstelle sowie elf weitere Dienstposten für den Technischen Dienst systemisiert worden.

Insgesamt verfügte die Rettungsleitstelle daher Ende des Jahres 2019 über 83 systemisierte Dienstposten sowie 4 genehmigte Überstände.

4.1.2 Die tatsächliche personelle Ausstattung der Rettungsleitstelle entwickelte sich von 2017 bis 2019 wie folgt:

Tabelle 2: Personalausstattung in Vollzeitäquivalenten

Funktion	31.12.2017	31.12.2018	31.12.2019	Abweichung 2017 bis 2019 in %
Leitung Rettungsleitstelle	1,0	1,0	1,0	-
Disponentinnen bzw. Disponenten	67,0	67,8	68,1	1,6
Technischer Dienst	10,0	11,0	11,0	10,0
Summe	78,0	79,8	80,1	2,7

Quelle: Magistratsabteilung 70, Darstellung: Stadtrechnungshof Wien

Die Rettungsleitstelle verfügte im Betrachtungszeitraum über Personal im Ausmaß von durchschnittlich 79,3 VZÄ. Während die Dienstposten für die Leitung sowie den Technischen Dienst größtenteils durchgehend besetzt waren, lag die Anzahl der Disponentinnen bzw. Disponenten (inkl. leitende Disponentinnen bzw. Disponenten und Disponentinnen bzw. Disponenten für Qualitätsmanagement) im gesamten Betrachtungszeitraum unterhalb der systemisierten Dienstposten. Laut Auskunft der Magistratsabteilung 70 war dies im Wesentlichen auf Elternkarenzen oder sich in Ausbildung befindliche und daher noch nicht als Disponentin bzw. Disponent geführte Mitarbeitende zurückzuführen.

Eine Auswertung des Stadtrechnungshofes Wien zur Altersstruktur zeigte, dass das Durchschnittsalter in der Rettungsleitstelle im Jahr 2019 bei rd. 40,4 Jahren lag, wobei jenes der Disponentinnen bzw. Disponenten rd. 38,1 Jahre betrug.

4.2 Regelungen zur Personaleinsatzplanung

4.2.1 Den Rahmen für die Personaleinsatzplanung bildete in der Magistratsabteilung 70 der sogenannte Regeldienstplan, der die Dienstzeiten für die einzelnen Bedienstetengruppen festlegte.

Bis zum 31. März 2017 galt demnach für die Disponentinnen bzw. Disponenten in der Rettungsleitstelle ein 24-Stunden-Wechseldienst. Dieser war als regelmäßiger

Schichtdienst in Form von zwei Dienstgruppen von Montag bis Sonntag jeweils in der Zeit von 7.00 Uhr bis 7.00 Uhr des Folgetages konzipiert. Nach einem abgeleisteten 24-Stunden-Dienst waren die nachfolgenden 24 Stunden dienstfrei.

Ab 1. April 2017 trat für die Disponentinnen bzw. Disponenten der Rettungsleitstelle ein 12,5-Stunden-Schichtdienst in Kraft. In diesem neuen Dienstzeitmodell war die Tagschicht mit Dienstbeginn 7.00 Uhr und Dienstende 19.30 Uhr sowie die Nachtschicht mit Dienstbeginn 19.00 Uhr und Dienstende 7.30 Uhr festgelegt. Die halbe Stunde nach zwölf Schichtstunden war als Übergabezeit vorgesehen. Die Mitarbeitenden hatten gemäß dem neuen Modell jeweils zwei Tagschichten sowie im Anschluss daran zwei Nachtschichten zu leisten und dann für vier Tage dienstfrei.

4.2.2 Ab April 2017 waren die Mitarbeitenden des operativen Leitstellenbetriebes zur Aufrechterhaltung des Betriebes rund um die Uhr in insgesamt vier Dienstgruppen aufgeteilt, die sich jeweils aus leitenden Disponentinnen bzw. Disponenten, Disponentinnen bzw. Disponenten sowie Disponentinnen bzw. Disponenten für das Qualitätsmanagement zusammensetzten. Der Technische Dienst war in einem eigenen Dienstrad organisiert.

4.2.3 Die Erstellung der monatsbezogenen Dienstpläne fiel gemäß den Stellenbeschreibungen in den Zuständigkeitsbereich der leitenden Disponentinnen bzw. Disponenten. Die Letztverantwortung für die diesbezüglichen Planungen oblag der Leitung der Rettungsleitstelle.

Die konkrete Vorgehensweise bei der Dienstplanerstellung war über die Festlegungen im Regeldienstplan hinaus nicht verschriftlicht. Wie der Stadtrechnungshof Wien in Gesprächen mit der Leitung der Rettungsleitstelle erhob, galt die Vorgabe, den Dienstplan zumindest zwei Wochen im Vorhinein durch Aushang oder durch eine elektronische Zugriffsmöglichkeit bekanntzumachen. Hinsichtlich der einzuplanenden Personalpräsenz war grundsätzlich auf eine Besetzung vorzugsweise mit zwei leitenden Disponentinnen bzw. Disponenten, mindestens elf Disponentinnen bzw. Disponenten und einer Disponentin bzw. einem Disponenten für das Qualitätsmanagement

je Schicht abzuzielen. An Tagen mit einem erwarteten höheren Notrufaufkommen (z.B. Silvester) war auch eine entsprechend höhere Anzahl an Disponentinnen bzw. Disponenten anzustreben. Der Technische Dienst war vorzugsweise mit zwei Mitarbeitenden je Schicht zu besetzen.

Für geplante Absenzen galten für die einzelnen Gruppen an Mitarbeitenden unterschiedliche mündlich getroffene Regelungen. So war etwa für Disponentinnen bzw. Disponenten festgelegt, dass maximal drei bzw. in begründeten Ausnahmefällen vier Personen gleichzeitig Erholungsurlaub oder Zeitausgleich in Anspruch nehmen durften. Bei einer voraussichtlichen Unterschreitung der vorgesehenen Personalpräsenzen, etwa durch - nicht planbare - krankheitsbedingte Absenzen, hatten die jeweiligen Vorgesetzten sogenannte Zusatzdienste zu organisieren. Diese konnten von Mitarbeitenden anderer Dienstgruppen freiwillig auf Überstundenbasis geleistet werden.

4.2.4 Für die Einteilung der Disponentinnen bzw. Disponenten innerhalb der Schichten verwendete die Magistratsabteilung 70 sogenannte Tourenpläne. Je nach Anzahl der im Dienst befindlichen Disponentinnen bzw. Disponenten war von der leitenden Disponentin bzw. vom leitenden Disponenten der entsprechende Tourenplan (für 7 bis 14 Personen) heranzuziehen und die Zuteilung der Mitarbeitenden zu den einzelnen "Touren" nach einem Rotationsprinzip vorzunehmen.

Die nachstehenden Tourenpläne zeigen jeweils die Funktionsaufteilung innerhalb einer Schicht, wobei vertikal der Zeitverlauf in Stunden und horizontal die Anzahl der Touren, die den sich im Dienst befindlichen Personen entspricht, dargestellt sind. Beispielhaft sind aus den nachstehenden beiden Abbildungen die zum Zeitpunkt der Einschau geltenden Tourenpläne für elf Personen für die Tag- sowie die Nachtschicht ersichtlich:

Abbildung 5: Tourenplan für elf Personen Tagschicht, gültig ab 21. Juni 2019

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
7	W1	A	B	A	A	W2			A		
8	W1		A			W2	B	A		A	A
9		W2	A	W1	A		B		A	A	
10	A	W2		W1			B	A	A		A
11	A	A	B	W1	W2			A		A	A
12	A		B	A	W2	A	A		W1	A	
13		A	B		A	A	A	A	W1		W2
14		W2	A	A			B	A	W1		A
15	A	W2			W1	A	B			A	A
16	A	W2	B		W1	A			A	A	
17	W2			A	A	W1	B	A	A		A
18	W2	A		A		W1	B	19:05		19:05	19:10

Legende: A = Anrufannahme, B = Bettenmanagement, W1 und W2 = Weitergabe

Quelle: Magistratsabteilung 70

Abbildung 6: Tourenplan für elf Personen Nachtschicht, gültig ab 21. Juni 2019

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
19	A		A	19:05	19:05		W1		B	W2	19:10
20	A	A		A	W1	A	A		B		W2
21		A	A		W1		A	A		A	WB
22		W1		A		A		WB	A	A	
23	WB		A		W1		A		A		A
0	WB		A		W1				A		A
1	A		W1		A		A		WB		
2	A		W1		A		WB				A
3		W1		A		A		WB		A	
4		W1		A		A		WB		A	
5		A		W1		WB		A		A	
6		A		W1		WB		A		A	

Legende: A = Anrufannahme, B = Bettenmanagement, W1 und W2 = Weitergabe, WB = Weitergabe und Bettenmanagement

Quelle: Magistratsabteilung 70

Die Disponentinnen bzw. Disponenten hatten im Schichtverlauf meist unterschiedliche Funktionen, wie die Anrufannahme, das Bettenmanagement oder die Weitergabe, wahrzunehmen. In der Nacht oblag z.T. einer bzw. einem Mitarbeitenden sowohl die Weitergabe von Anrufen als auch das Bettenmanagement.

In der Tagschicht war z.B. für die Tour 1 von 7.00 Uhr bis 9.00 Uhr die Funktion W1, von 10.00 Uhr bis 13.00 Uhr und von 15.00 Uhr bis 17.00 Uhr die Funktion A und von 17.00 Uhr bis 19.00 Uhr die Funktion W2 vorgesehen. Die weißen Felder standen für sogenannte "Bereitschaftszeiten", in denen die jeweiligen Mitarbeitenden nicht unmittelbar an den Telefon- bzw. Bildschirmarbeitsplätzen zum Einsatz kamen, sondern sich auf Abruf in den Aufenthaltsräumlichkeiten aufhalten konnten.

In der Praxis bedeutete dies, dass bei einer Personalpräsenz von elf Personen in der Tagschicht etwa in der Zeit von 8.00 Uhr bis 9.00 Uhr vier Disponentinnen bzw. Disponenten für die Anrufannahme einzuteilen waren. Zwei weitere Disponentinnen bzw. Disponenten waren für die Weitergabe und eine Person für das Bettenmanagement zuständig, während für die übrigen vier Personen in dieser Zeit eine Bereitschaft vorgesehen war. In der Nachtschicht waren beispielsweise von 2.00 Uhr bis 3.00 Uhr drei Disponentinnen bzw. Disponenten für die Anrufannahme, zwei für die Weitergabe und das Bettenmanagement sowie die sechs übrigen Mitarbeitenden für die Bereitschaft einzuteilen.

Die Anzahl der an den Telefon- bzw. Bildschirmarbeitsplätzen eingesetzten Mitarbeitenden änderte sich im Schichtverlauf mehrfach, um dem im Tagesverlauf schwankenden Telefonieaufkommen weitgehend Rechnung zu tragen. So sah der Tourenplan für elf Personen in der Tagschicht wechselnd sieben oder acht Disponentinnen bzw. Disponenten vor. Im Verlauf der Nachtschicht wurde die aktive Besetzung schrittweise von acht auf fünf Personen reduziert.

Ab Juni 2019 wurde eine gestaffelte Dienstablöse zwischen den Tag- und Nachtschichten eingeführt, um eine reibungslose Übergabe der Arbeitsplätze zu gewährleisten.

ten. Seither waren die Endzeiten der Tagschichten bzw. die Anfangszeiten der Nachtschichten für einen Teil der Disponentinnen bzw. Disponenten um fünf bzw. zehn Minuten zeitversetzt festgelegt, was ebenfalls aus den Abbildungen 5 und 6 ersichtlich ist.

4.3 Erhebungsergebnisse zur Personalpräsenz

4.3.1 Wie die Prüfung ergab, erstellten die leitenden Disponentinnen bzw. Disponenten die monatsbezogenen Dienstpläne für ihre jeweilige Dienstgruppe. Um einen Eindruck von der Effektivität der Dienstplanung zu gewinnen, erhob der Stadtrechnungshof Wien für den Zeitraum Jänner bis Juli 2019 (d.s. 212 Kalendertage bzw. 424 Schichten) die tatsächliche Personalpräsenz in den einzelnen Schichten. Aufgrund des Prüfungsschwerpunktes beschränkte sich diese Betrachtung auf die Berufsgruppe der Disponentinnen bzw. Disponenten.

Den abgerechneten Dienstplänen zufolge waren die vier Dienstgruppen grundsätzlich mit 14 bzw. 15 Disponentinnen bzw. Disponenten (ohne Qualitätsmanagement) ausgestattet. Aus der nachstehenden Tabelle ist ersichtlich, wie viele Disponentinnen bzw. Disponenten in der Rettungsleitstelle in diesem Zeitraum in den einzelnen Tag- und Nachtschichten tatsächlich ihren Dienst versahen:

Tabelle 3: Anzahl der Schichten nach Personalpräsenz Jänner bis Juli 2019

Anzahl der Disponentinnen bzw. Disponenten	Tagschichten	Nachtschichten	Summe Tag- und Nachtschichten
9 Disponentinnen bzw. Disponenten	5	5	10
10 Disponentinnen bzw. Disponenten	21	19	40
11 Disponentinnen bzw. Disponenten	72	91	163
12 Disponentinnen bzw. Disponenten	89	97	186
13 Disponentinnen bzw. Disponenten	21	-	21
14 Disponentinnen bzw. Disponenten	4	-	4
Summe Schichten	212	212	424

Quelle: Daten der Magistratsabteilung 70, Auswertung und Darstellung: Stadtrechnungshof Wien

Wie die Auswertung ergab, waren an insgesamt 163 der 424 Tag- bzw. Nachtschichten jeweils 11 Disponentinnen bzw. Disponenten im Dienst, was der intern festgelegten Normpräsenz entsprach. In 211 Schichten lag die Personalpräsenz darüber, während 50 Schichten unterhalb der Normpräsenz besetzt waren.

4.3.2 Bei einer näheren Analyse zeigte sich, dass die tatsächliche Besetzung von mehreren Faktoren, nämlich den geplanten Absenzen, den kurzfristigen Personalausfällen, der Organisation von Zusatzdiensten sowie etwaiger anderer wahrzunehmender Aufgaben abhängig war. Im Ergebnis war jedoch insbesondere die Organisation der planbaren Absenzen oftmals für Probleme bei der Erreichung der Normpräsenz ursächlich.

So waren an 36 der insgesamt 50 mit weniger als 11 Disponentinnen bzw. Disponenten besetzten Schichten jeweils 3 bis 4 Disponentinnen bzw. Disponenten gleichzeitig urlaubsbedingt oder aufgrund eines Zeitausgleiches nicht im Dienst. Zu diesen planbaren Absenzen kamen zumeist noch bis zu drei krankheitsbedingte Absenzen hinzu. Die dadurch aufgetretenen Personalengpässe konnten auch trotz teilweise geleisteter Zusatzdienste auf Überstundenbasis durch andere Mitarbeitende nicht kompensiert werden.

Bei weiteren 49 Tagschichten wurden zur Sicherstellung einer Personalpräsenz von 11 bzw. 12 Disponentinnen bzw. Disponenten ebenfalls Zusatzdienste herangezogen, während gleichzeitig vielfach 3 bis 4 Disponentinnen bzw. Disponenten die Inanspruchnahme von Urlaubs- oder Zeitausgleichstagen gewährt worden war. Bei den Nachtschichten waren bei gleichgelagerter Thematik in 23 Fällen Zusatzdienste erforderlich, um die gewünschte Normpräsenz von 11 Personen sicherzustellen.

Demgegenüber waren in manchen Schichten mit besonders hoher Personalpräsenz bis zu drei Disponentinnen bzw. Disponenten etwa für die Besetzung der mobilen Leitstelle oder für die Teilnahme an Rettungseinsatzfahrten eingeteilt. Dies war in der Regel bei Schichten mit geringen geplanten Absenzen der Fall.

4.3.5 Zusammenfassend war vom Stadtrechnungshof Wien festzustellen, dass für die Dienstplanung wesentliche Parameter wie etwa die vorzuhaltende Personalpräsenz, die Absenzenplanung oder auch die Wahrnehmung anderweitiger Aufgaben nicht schriftlich festgelegt waren.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl, verbindliche Parameter für die Dienstplanung zu verschriftlichen.

Die vom Stadtrechnungshof Wien vorgenommene Analyse zur Personalpräsenz zeigte deutlich, dass durch eine wenig effektive Vorgehensweise bei der Dienstplanung die mündliche Vorgabe hinsichtlich der vorzuhaltenden Personalpräsenz in zahlreichen Fällen nicht erreicht wurde. In diesem Zusammenhang war insbesondere kritisch festzuhalten, dass oftmals drei oder vier planbare Absenzen für eine Schicht genehmigt wurden, was bei Hinzukommen von kurzfristigen, insbesondere krankheitsbedingten, Personalausfällen immer wieder zu Engpässen bei der Besetzung der Dienstsichten führte. Weiters zeigte die Prüfung, dass aufgrund hoher Absenzen oftmals sogenannte Zusatzdienste zur Abfederung von Personalausfällen durch andere Mitarbeitende auf Basis von Überstunden geleistet wurden.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl, künftig durch eine bessere Planung in der Rettungsleitstelle die zu definierende Mindestpersonalpräsenz - grundsätzlich ohne Zusatzdienste auf der Basis von Überstunden - zu gewährleisten.

4.4 Erhebungsergebnisse zur Effizienz des Personaleinsatzes

4.4.1 Wie bereits im Punkt 3.2 dargestellt, verteilte sich das Telefonie- und Notrufaufkommen in der Rettungsleitstelle im Tagesverlauf nicht gleichmäßig. Eine diesbezügliche Berechnung ergab, dass im Zeitraum Mai bis Juli 2019 in den Tagschichten durchschnittlich 1.780 und in den Nachtschichten durchschnittlich 993 ein- und ausgehende Anrufe verzeichnet wurden. Das bedeutet, dass etwa zwei Drittel der gesamten Telefonie auf die Tagschichten und ein Drittel auf die Nachtschichten entfielen. Bei den Notrufen war mit durchschnittlich 680 Notrufen je Tagschicht und 357 Notrufen je Nachtschicht ein ähnliches Verhältnis gegeben.

Das im Jahr 2017 eingeführte 12,5-Stunden-Schichtmodell sah für die Tag- und die Nachtschichten jeweils die gleiche Besetzung vor. Auf Grundlage der durchschnittlich angefallenen Anrufe waren daher bei einer Normpräsenz von 11 Disponentinnen bzw. Disponenten von diesen in den Tagschichten jeweils rd. 162 und in den Nachtschichten jeweils rd. 90 Anrufe abzuwickeln. Bei einer hypothetisch angenommenen gleichmäßigen Verteilung der Anrufe im Schichtverlauf wären daher am Tag rd. 14 Anrufe (davon rd. 5 Notrufe) pro Stunde und in der Nacht rd. 8 Anrufe (davon rd. 3 Notrufe) pro Stunde von einer Disponentin bzw. einem Disponenten abzuwickeln.

4.4.2 Für eine Überprüfung der Effizienz des Personaleinsatzes analysierte der Stadtrechnungshof Wien die für die Einteilung der Disponentinnen bzw. Disponenten innerhalb der Schichten maßgeblichen Tourenpläne (s. Punkt 4.2.4). Aufgrund der darin abgebildeten Aufgaben und der vorgesehenen Bereitschaftszeiten ermittelte er den jeweiligen Anteil der vorgesehenen Produktivzeiten an der gesamten Arbeitszeit einer Schicht. Als Produktivzeiten wurden dabei jene Zeiten gewertet, welche die Mitarbeitenden an den Telefon- bzw. Bildschirmarbeitsplätzen abzuleisten hatten.

Anzumerken war, dass für den 24-Stunden-Wechseldienst ein Tourenplan für 24 Stunden gegolten hatte, der allerdings in der Tabelle zur besseren Vergleichbarkeit getrennt in Tag (7.00 Uhr bis 19.00 Uhr) und Nacht (19.00 Uhr bis 7.00 Uhr) dargestellt wurde. Die anteilmäßigen Produktivzeiten stellten sich im Betrachtungszeitraum wie folgt dar:

Tabelle 4: Anteil der Produktivzeiten der Disponentinnen bzw. Disponenten

Gültigkeit	Bis 31. März 2017		1. April 2017 bis 20. Juni 2019		Ab 21. Juni 2019	
Dienstzeitmodell	24 Stunden		12,5 Stunden		12,5 Stunden	
	Produktivzeit am Tag in %	Produktivzeit in der Nacht in %	Produktivzeit am Tag in %	Produktivzeit in der Nacht in %	Produktivzeit am Tag in %	Produktivzeit in der Nacht in %
Tourenplan für 9 Personen	62,0	42,6	70,2	56,0	69,3	56,0
Tourenplan für 10 Personen	59,2	38,3	67,2	53,6	67,2	54,4
Tourenplan für 11 Personen	54,5	38,6	63,3	50,9	64,7	50,9
Tourenplan für 12 Personen	57,6	42,4	62,0	51,3	64,0	50,7
Tourenplan für 13 Personen	57,7	39,7	*)	*)	63,4	50,5
Tourenplan für 14 Personen	53,6	40,5	*)	*)	62,9	50,3
*) Laut Auskunft der Magistratsabteilung 70 wurden keine entsprechenden Tourenpläne erstellt.						

Quelle: Magistratsabteilung 70, Darstellung: Stadtrechnungshof Wien

Wie aus der Tabelle hervorgeht, lag der Anteil der Produktivzeiten an der Gesamtarbeitszeit im 24-Stunden-Wechseldienstmodell je nach Personalpräsenz am Tag zwischen rd. 54 % und 62 % und in der Nacht zwischen rd. 38 % und rd. 43 %. Mit der Umstellung auf den 12,5-Stunden-Schichtdienst erhöhten sich die Produktivzeiten je nach Personalpräsenz in den Tagschichten auf 62 % bis 70 %. In den Nachtschichten lagen diese Werte nunmehr zwischen rd. 51 % bis 56 %.

Eine Überarbeitung der Tourenpläne im Juni 2019 brachte lediglich geringfügige Verschiebungen mit sich. Für eine Disponentin bzw. einen Disponenten bedeutete dies beispielsweise nunmehr bei einem Tourenplan für elf Personen, dass in einer Tagschicht im Ausmaß von 12,5 Stunden abhängig von der zugeteilten Tour zwischen 7 und 9 Stunden am Telefon- bzw. Bildschirmarbeitsplatz zu leisten waren. Von der übrigen Zeit entfiel eine halbe Stunde auf die Nachbereitung und zwischen drei und fünf Stunden auf Bereitschaftszeiten. In einer Nachtschicht mit elf Disponentinnen bzw. Disponenten waren sechs oder sieben Stunden am Telefon- bzw. Bildschirmarbeitsplatz zu verbringen, während für die übrige Zeit eine halbe Stunde Nachbereitung und bis zu sechs Stunden an Bereitschaftszeiten eingeplant waren.

Zum Ausmaß der Bereitschaftszeiten merkte der Stadtrechnungshof Wien an, dass gemäß dem Wiener Bedienstetenschutzgesetz 1998 Mitarbeitenden der Stadt Wien bei

mehr als sechs zusammenhängenden Arbeitsstunden eine Pause im Ausmaß von 30 Minuten zu gewähren war. Bildschirmarbeitszeit war "regelmäßig durch Pausen oder durch andere Tätigkeiten" zu unterbrechen, wobei in Analogie zu anderen arbeitnehmerschutzrechtlichen Vorschriften die Bildschirmarbeit nach jeweils 50 Minuten für 10 Minuten zu unterbrechen wäre. Unter zusätzlicher Berücksichtigung der 30-minütigen Nachbereitungszeit ergäbe sich somit eine im Sinn der arbeitnehmerschutzrechtlichen Bestimmungen zulässige Produktivzeit von zumindest 9,8 Stunden bei einer Gesamtarbeitszeit von 12,5 Stunden je Schicht.

4.4.3 Laut einer dem Stadtrechnungshof Wien vorgelegten Unterlage vom Juni 2019 hatte auch die Magistratsabteilung 70 - beginnend unmittelbar vor der gegenständlichen Einschau - Analysen und Überlegungen hinsichtlich des Personalbedarfes sowie zum Personaleinsatz angestellt. Die Grundlage hierfür bildeten u.a. die Telefoniedaten des Jahres 2018 sowie die Tourenpläne. Als Ergebnis wurden Optimierungsmaßnahmen für den Leitstellenbetrieb aufgelistet. Dazu zählte etwa die Absenkung des Personalstandes in der Nacht. Gleichzeitig sollte eine Aufstockung der Präsenz während der Tagschichten durch den Einsatz des im Jahr 2019 genehmigten Personals (s. Punkt 4.1.1) in einer neuen Dienstform (ausschließlich im Tagdienst) erreicht werden. Weitere Vorschläge betrafen eine flexiblere Diensteinteilung zur Abdeckung von geplanten Absenzen sowie die Schaffung eines Personalpools zur kurzfristigen Deckung von Personalausfällen. Nicht zuletzt wurde auch eine Verkürzung der Bereitschaftszeiten - insbesondere in den Nachtschichten - angedacht.

4.4.4 Zusammenfassend stellte der Stadtrechnungshof Wien zur Effizienz des Personaleinsatzes fest, dass die Magistratsabteilung 70 im Jahr 2017 ihr Dienstzeitmodell von einem 24-Stunden-Wechseldienst auf ein 12,5-Stunden-Schichtmodell umgestellt hatte. Das gewählte Dienstzeitmodell sah für die Tag- und Nachtschichten eine gleich hohe Personalpräsenz vor und trug somit nicht dem in der Rettungsleitstelle auftretenden Arbeitsanfall bzw. Telefonieaufkommen im Tagesverlauf Rechnung. Diese Festlegung erschwerte einen wirtschaftlichen Personaleinsatz, da die dabei vorgesehene Besetzung in den Nachtstunden deutlich über dem Bedarf lag. Die von der Ma-

Magistratsabteilung 70 im ersten Halbjahr 2019 durchgeführte Analyse zum Personalbedarf und die vorgeschlagenen organisatorischen Maßnahmen zur Verbesserung der Leistungserbringung war grundsätzlich zu würdigen.

Ergänzend empfahl der Stadtrechnungshof Wien der Magistratsabteilung 70, den Personaleinsatz in der Rettungsleitstelle flexibler als bisher dem tatsächlichen Bedarf anzupassen.

Weiters war festzuhalten, dass die sogenannten Bereitschaftszeiten der Disponentinnen bzw. Disponenten in der Leitstelle großzügig bemessen waren. Dies führte dazu, dass die Produktivzeiten der Disponentinnen bzw. Disponenten an den Telefon- bzw. Bildschirmarbeitsplätzen innerhalb einer 12,5-Stunden-Schicht zuletzt im Durchschnitt nur rd. 65 % der Gesamtarbeitszeit in den Tagschichten und lediglich rd. 52 % in den Nachtschichten ausmachten.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl, die Produktivzeiten sowohl in den Tag- als auch in den Nachtschichten unter Berücksichtigung der rechtlichen Rahmenbedingungen merklich anzuheben.

5. Abwicklung der Notrufe

Notrufe, die mittels der Notrufnummer 144 in der Rettungsleitstelle eingingen, waren von den Disponentinnen bzw. Disponenten unmittelbar entgegenzunehmen, entsprechend der Notfallsituation zu bearbeiten und zeitgleich die Einsatzmittel zu alarmieren. Aufgrund des Prüfungsschwerpunktes beschränkten sich die nachfolgenden Betrachtungen auf die organisatorischen Aspekte der Notrufannahme.

5.1 Interne Vorgaben zur Notrufannahme

5.1.1 Zum Zeitpunkt der Einschau galt für die Mitarbeitenden der Rettungsleitstelle die Standardarbeitsanweisung "Dienstbetrieb Leitstelle" vom Februar 2013. Diese legte den Ablauf des Dienstbetriebes vom Besetzen eines Arbeitsplatzes bis zur verpflichtenden Übergabe an nachfolgende Mitarbeitende bei Schichtwechsel fest. Wei-

ters war auch die Vorgehensweise beim sogenannten "Überlauf von Anrufen" geregelt. Demgemäß hatte bei einem Anstieg der Annahmewartezeiten eingegangener Notrufe zunächst die leitende Disponentin bzw. der leitende Disponent bei der Notrufannahme zu unterstützen und die in der Bereitschaftszeit befindlichen Disponentinnen bzw. Disponenten aus den Aufenthaltsräumen an die Arbeitsplätze zu berufen. Ergänzend waren von den leitenden Disponentinnen bzw. Disponenten auch die Mitarbeitenden des Technischen Dienstes in die Notrufannahme einzubeziehen.

5.1.2 Eine zentrale Qualitätskennzahl im Rahmen des Leitstellenbetriebes stellte die sogenannte Annahmewartezeit dar. Hierbei handelte es sich um die Zeit zwischen dem Einlangen eines Notrufes in der Leitstelle und dessen Entgegennahme durch eine Disponentin bzw. einen Disponenten.

Dazu war zunächst festzuhalten, dass der Magistratsabteilung 70 weder national noch international Referenzwerte in Bezug auf eine vertretbare Wartezeit auf die Annahme eines Notrufes bei einer Einsatzorganisation bekannt waren. Im Zuge seiner weiteren Recherchen zu dieser Thematik fand der Stadtrechnungshof Wien einen im Internet veröffentlichten Artikel der "Österreichischen Gesellschaft für Qualität & Ausbildung in der Notfallmedizin" zur Hilfsfrist in Österreich. Dieser Beitrag verwies u.a. im Hinblick auf die so genannte "Aufschaltzeit" (definitionsgleich zur o.a. Annahmewartezeit) auf eine Quelle bzgl. US-Leitstellen. Als akzeptable "Aufschaltzeit" wurde das dreimalige Erklingen des Anruftons angeführt, was einer Zeitspanne von etwa 15 Sekunden entspricht.

Im Organisationshandbuch der Magistratsabteilung 70 war demgegenüber festgelegt, dass die Annahme eines Notrufes innerhalb von 60 Sekunden zu erfolgen hatte. Zudem galt die Vorgabe, dass die Mitarbeitenden an den Leitstellenarbeitsplätzen Telefonate oder Tätigkeiten, die nicht der Notrufannahme oder Weitergabe eines Einsatzes dienten und aufschiebbar waren, zu unterbrechen hatten, um wartende Notrufe entgegenzunehmen.

In dem von einem Projektteam erstellten, jedoch noch nicht freigegebenen Kennzahlkatalog war hingegen festgelegt, dass die Wartezeit auf die Notrufannahme maximal 30 Sekunden betragen sollte.

5.1.3 Der Stadtrechnungshof Wien erachtete den in der Berufsrettung Wien festgelegten Grenzwert von 60 Sekunden für eine Notrufeinrichtung als deutlich zu hoch angesetzt. Er verkannte dabei nicht, dass in zu definierenden Ausnahmefällen Situationen eintreten können, in denen unvorhergesehene, außerordentliche Anrufaufkommen längere Wartezeiten bedingen. Ungeachtet dessen sollten im Regelbetrieb Rettungsnotrufe möglichst innerhalb weniger Sekunden entgegengenommen werden.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl, zunächst die bereits im Qualitätsmanagement verwendete maximale Annahmewartezeit von 30 Sekunden als Maximalwert für den Regelbetrieb festzulegen. In einem weiteren Schritt sollte nach Umsetzung der in diesem Bericht empfohlenen Maßnahmen zur Effizienzsteigerung eine weitere Absenkung der maximal zulässigen Annahmewartezeiten im Regelbetrieb angestrebt werden.

5.2 Wartezeit auf die Notrufannahme

5.2.1 Im Zuge der Einschau ersuchte der Stadtrechnungshof Wien die Magistratsabteilung 70 um Bekanntgabe der im Betrachtungszeitraum eingelangten Beschwerden betreffend zu langer Annahmewartezeiten. In den insgesamt vier von der Dienststelle übermittelten Beschwerden erfolgten in zwei Fällen Beanstandungen von Anrufannahmewartezeiten mit jeweils über zwei Minuten und in einem Fall mit über vier Minuten. In einem weiteren Fall gab ein - nach einer sehr langen Wartezeit - letztlich nicht zustande gekommenes Notrufgespräch Anlass zu Kritik. Während die Magistratsabteilung 70 die längeren Annahmewartezeiten in den ersten drei Fällen mit hohem Notrufaufkommen begründete, führte sie den letztgenannten Fall auf ein technisches Gebrechen zurück.

5.2.2 Um sich einen Überblick über die zum Zeitpunkt der Einschau aufgetretenen Annahmewartezeiten zu verschaffen, erstellte der Stadtrechnungshof Wien aus dem Datenbestand der Telefonanlage der Magistratsabteilung 70 für den Zeitraum Mai bis Juli 2019 eine diesbezügliche Auswertung. Demzufolge stellten sich die Annahmewartezeiten in Zeitintervalle gestaffelt folgendermaßen dar:

Tabelle 5: Annahmewartezeiten Notruf von Mai bis Juli 2019

Annahmewartezeiten in Sekunden	Anzahl Notrufe	Anteil in %
Annahmewartezeit <= 10 Sekunden	40.507	50,2
Annahmewartezeit 11 bis 30 Sekunden	25.695	31,9
Annahmewartezeit 31 bis 60 Sekunden	8.324	10,3
Annahmewartezeit 61 bis 120 Sekunden	4.660	5,8
Annahmewartezeit 121 bis 180 Sekunden	1.137	1,4
Annahmewartezeit 181 bis 240 Sekunden	266	0,3
Annahmewartezeit 241 bis 300 Sekunden	55	0,1
Annahmewartezeit 301 bis 360 Sekunden	13	-
Annahmewartezeit 361 bis 420 Sekunden	5	-
Annahmewartezeit 421 bis 480 Sekunden	1	-
Angenommene Notrufe gesamt	80.663	100,0

Quelle: Daten Magistratsabteilung 70, Auswertung: Stadtrechnungshof Wien

Wie aus der Tabelle hervorgeht, wurde im dreimonatigen Zeitraum die Hälfte aller bearbeiteten Notrufe innerhalb von zehn Sekunden angenommen. Bei insgesamt 82,1 % der Notrufe erfolgte die Annahme binnen 30 Sekunden und somit innerhalb der im nicht freigegebenen Kennzahlenkatalog vorgesehenen Zeitspanne.

Insgesamt 92,4 % der Notrufe lagen mit bis zu 60 Sekunden innerhalb der im Organisationshandbuch der Magistratsabteilung 70 festgelegten Annahmewartezeit.

Bei den übrigen Notrufen lag die Annahmewartezeit hingegen z.T. deutlich darüber. So warteten in den Monaten Mai bis Juli 2019 insgesamt 19 Anruferinnen bzw. Anrufer länger als 5 Minuten auf die Entgegennahme ihres Notrufes, wobei die maximale Wartezeit im betrachteten Zeitraum 7 Minuten und 9 Sekunden betrug.

5.3 Ursachen für lange Annahmewartezeiten

5.3.1 Für eine Detailanalyse zog der Stadtrechnungshof Wien die in den Monaten Mai bis Juli 2019 aufgetretenen Annahmewartezeiten bei insgesamt 24 Schichten, nämlich pro Monat eine Tag- und eine Nachtschicht für jede der 4 Dienstgruppen, heran. Die Auswahl erfolgte dabei risikoorientiert mit Fokus auf Schichten, an denen häufiger Überschreitungen der maximal zulässigen Annahmewartezeiten und bzw. oder gehäuft lange Annahmewartezeiten auftraten. Sie umfasste sämtliche Wochentage sowie Schichten mit unterschiedlichen Personalpräsenzen von jeweils 9 bis 13 Disponentinnen bzw. Disponenten.

Anhand des zur Verfügung gestellten Datenbestandes zur Telefonie verschaffte sich der Stadtrechnungshof Wien einerseits einen Überblick über die Annahmewartezeiten und Gesprächsdauern der einzelnen eingegangenen Anrufe. Andererseits war aus der Auswertung auch ersichtlich, wie viele Telefonklappen insgesamt im Schichtverlauf aktiv waren und von welchen Klappen Notruf- bzw. Geschäftsgespräche geführt wurden. Zusätzlich bezog der Stadtrechnungshof Wien für die Tage der Stichprobe die an den Telefon- bzw. Bildschirmarbeitsplätzen automatisiert protokollierten Ein- und Auslogdaten der Mitarbeitenden in die Einschau ein.

5.3.2 In allen betrachteten 24 Schichten kam es beim Notruf mehrfach zu Annahmewartezeiten von über einer Minute, wobei die Bandbreite der Häufigkeit zwischen 7 und 170 Fällen je Schicht lag. In beinahe allen Schichten kam es auch zu Wartezeiten für die Anrufenden von über zwei Minuten und in einzelnen Fällen zu Wartezeiten von über drei Minuten. Die maximale Wartezeit auf die Annahme eines Notrufes betrug bei den Stichproben 6 Minuten und 12 Sekunden. Im Folgenden analysierte der Stadtrechnungshof Wien innerhalb der einzelnen Schichten die Umstände von Häufungen längerer Annahmewartezeiten beim Notruf.

Dabei fiel zunächst auf, dass längere Wartezeiten häufig durch einen plötzlich aufgetretenen Anstieg des Anrufaufkommens bedingt waren. In vielen Fällen dauerten sol-

che Spitzen nur wenige Minuten an, bevor wieder geringere Wartezeiten erreicht wurden. In einigen Fällen kam es jedoch auch zu Überlastungen im Zeitausmaß von bis zu einer halben Stunde mit einer größeren Anzahl von längeren Annahmewartezeiten.

Insbesondere Tagschichten mit einer Personalpräsenz von weniger als elf Disponentinnen bzw. Disponenten waren von häufigen Auslastungsspitzen mit langen Wartezeiten gekennzeichnet. Dazu war anzumerken, dass sich die bereits im Punkt 4.3 dargestellte Thematik der Absenzen und Zusatzdienste auch in der Stichprobe widerspiegelte. So befanden sich in zehn Schichten zeitgleich fünf Disponentinnen bzw. Disponenten aufgrund von Urlauben, Zeitausgleichen oder Krankenständen nicht im Dienst. Dadurch entstandene Personalengpässe waren nur teilweise durch das Heranziehen von Mitarbeitenden im Rahmen von Zusatzdiensten abgedeckt worden.

Aber auch in Schichten mit hoher Personalpräsenz - sowohl am Tag als auch in der Nacht - waren längere Annahmewartezeiten zu verzeichnen. Dies war z.T. auch darauf zurückzuführen, dass z.B. ein um eine Person verstärkter Tourenplan aufgrund des hohen Anteils an Bereitschaftszeiten nicht eine durchgehende, sondern nur eine stundenweise Erhöhung der Präsenz der Disponentinnen bzw. Disponenten an den Telefon- bzw. Bildschirmarbeitsplätzen bedeutete.

Als eine weitere Ursache von Annahmeüberschreitungen identifizierte der Stadtrechnungshof Wien einige Fälle, in denen weniger Mitarbeitende, als im Tourenplan vorgesehen, an den Telefon- bzw. Bildschirmarbeitsplätzen zum Einsatz kamen. So standen im Zuge der im Schichtverlauf vorgesehenen regelmäßigen Übergaben der Arbeitsplätze an jeweils andere Disponentinnen bzw. Disponenten oftmals über mehrere Minuten deutlich weniger Telefonklappen als vorgesehen für die Notrufannahme zur Verfügung. Dieselbe Problematik war teilweise auch zu Zeiten des Schichtwechsels zwischen den Tag- und Nachtdiensten gegeben. Bei einem anderen Teil dieser Fälle waren zwar alle vorgesehenen Disponentinnen bzw. Disponenten an ihren Arbeitsplätzen eingeloggt, einzelne Mitarbeitende nahmen jedoch aus nicht nachvollziehbaren Gründen keine Anrufe entgegen.

Einige längere Annahmewartezeiten waren auf den Umstand zurückzuführen, dass die Notrufannahme nicht immer chronologisch erfolgte, sondern z.T. später eingegangene Notrufe von einzelnen Disponentinnen bzw. Disponenten vorgezogen wurden.

Nicht zuletzt ergab die stichprobenweise Einschau, dass die in der Standardarbeitsanweisung "Dienstbetrieb Leitstelle" festgelegte Vorgehensweise bei Auslastungsspitzen vielfach nicht eingehalten wurde. Während die leitenden Disponentinnen bzw. Disponenten bei einem "Überlauf von Anrufen" fallweise auch Notrufe entgegennahmen, war aufgrund der Datenlage nicht erkennbar, dass in Bereitschaft befindliche Disponentinnen bzw. Disponenten aus den Aufenthaltsräumen an die Telefon- bzw. Bildschirmarbeitsplätze berufen wurden. Ebenso wenig war ersichtlich, dass Mitarbeitende des Technischen Dienstes zur Entlastung des Notrufüberlaufes beitrugen. Hingegen nahmen in manchen Schichten die für die Agenden des Qualitätsmanagements eingeteilten Disponentinnen bzw. Disponenten z.T. auch Notrufe entgegen.

5.3.3 Zusammenfassend stellte der Stadtrechnungshof Wien zu den angefallenen Annahmewartezeiten fest, dass im Zeitraum Mai bis Juli 2019 insgesamt rd. 92 % der Notrufe innerhalb der im Organisationshandbuch der Magistratsabteilung 70 vorgesehene Zeit von 60 Sekunden abgehoben wurden. Bei rd. 8 % der Notrufe lag die Wartezeit z.T. beträchtlich darüber. Bereits diese Zahlen deuteten auf organisatorisches Verbesserungspotenzial bei der Notrufabwicklung hin.

Die Detailanalyse brachte zu Tage, dass längere Annahmewartezeiten zumeist nicht auf einen generellen Mangel an Personalressourcen zurückzuführen waren. Vielmehr waren diese durch eine zu geringe Präsenz der im Dienst befindlichen Mitarbeitenden an den Telefon- bzw. Bildschirmarbeitsplätzen bedingt, was sich bei allen in die Betrachtung einbezogenen Schichten in den jeweils aufgetretenen Auslastungsspitzen manifestierte.

Wie weiters die Einschau zeigte, wurde von den Mitarbeitenden der Rettungsleitstelle die für einen "Überlauf von Anrufen" festgelegte Vorgehensweise vielfach nicht eingehalten. Während leitende Disponentinnen bzw. Disponenten sowie Disponentinnen

bzw. Disponenten für Qualitätsmanagement bei einem Anstieg des Anrufaufkommens fallweise bei der Notrufbearbeitung unterstützten, erfolgte in den betrachteten Schichten keine Einberufung der in den Aufenthaltsräumen befindlichen Mitarbeitenden aus der Bereitschaft. Auch die dort installierten Bildschirmanzeigen, welche auftretende Überlastungen der Notrufabwicklung anzeigten, bewirkten nicht, dass die in der Bereitschaft befindlichen Mitarbeitenden von sich aus tätig wurden. Nach Ansicht des Stadtrechnungshofes Wien hätten bei konsequenter Einhaltung der in der Standardarbeitsanweisung vorgesehenen Maßnahmen zahlreiche lange Wartezeiten bei der Notrufannahme vermieden werden können.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl der Magistratsabteilung 70, umgehend den Dienstbetrieb so zu gestalten, dass Überschreitungen der vorgegebenen Annahmewartezeiten grundsätzlich hintangehalten werden, wobei organisatorische und technische sowie in Einzelfällen auch dienstrechtliche Maßnahmen zu erwägen wären. Als eine technische Maßnahme könnte beispielsweise in den Aufenthaltsräumlichkeiten die bisherige optische Darstellung an den Bildschirmen um ein zusätzliches, deutlich wahrnehmbares, akustisches Signal beim Auftreten von längeren Annahmewartezeiten erweitert werden.

6. Zusammenfassung der Empfehlungen

Empfehlung Nr. 1:

Die Magistratsabteilung 70 sollte die wesentlichen Parameter für die Dienstplanung verschriftlichen (s. Punkt 4.3.5).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 70:

Derzeit werden die sogenannten Standardarbeitsanweisungen der Rettungsleitstelle der Magistratsabteilung 70, welche die wesentlichen Handlungsanleitungen für den Dienstbetrieb beinhalten, überarbeitet. In den neuen Standardarbeitsanweisungen werden die bereits durchgeführten Adaptierungen in der Dienstplangestaltung, wie etwa die Anpassung der Urlaubslinien und

Maßnahmen, die speziell bei kurzfristigen Tagesabsenzen zu ergreifen sind, enthalten sein.

Empfehlung Nr. 2:

Durch eine bessere Planung in der Rettungsleitstelle wäre die zu definierende Mindestpersonalpräsenz - grundsätzlich ohne Zusatzdienste auf der Basis von Überstunden - zu gewährleisten (s. Punkt 4.3.5).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 70:

Das in der Rettungsleitstelle der Magistratsabteilung 70 eingesetzte Personal kann aufgrund der notwendigen Schulungen und Erfahrungen bei kurzfristigen Absenzen nicht durch Mitarbeitende des Einsatzpersonals ersetzt werden. Bereits im März 2019 wurde die Personalausstattung der Rettungsleitstelle aufgestockt und 6 zusätzliche Dienstposten im Tagdienst geschaffen. Die Mindestanzahl an Disponentinnen bzw. Disponenten konnte dadurch tagsüber auf mindestens 16 und in den Nachtdiensten auf mindestens 12 angehoben werden.

In Zukunft werden die Absenzen noch genauer beobachtet. Bereits bekannte krankheitsbedingte Absenzen werden durch eine flexiblere Diensteinteilung kompensiert. Absenzen durch Urlaub, Zeitausgleich oder Fortbildungen werden an den bestehenden Bedarf angepasst und laufend evaluiert.

Empfehlung Nr. 3:

Die Magistratsabteilung 70 möge den Personaleinsatz in der Rettungsleitstelle flexibler als bisher dem tatsächlichen Bedarf anpassen (s. Punkt 4.4.4).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 70:

Künftig erfolgt eine flexiblere Diensteinteilung insbesondere bei den Disponentinnen bzw. Disponenten im Tagdienst. Dadurch

kann die Mindestanzahl an Disponentinnen bzw. Disponenten erreicht werden, ohne Zusatzdienste auf Basis von Überstunden anordnen zu müssen. Der Einsatz der Tagdienst-Disponentinnen bzw. Tagdienst-Disponenten wird auf die stärker belasteten Wochentage konzentriert.

Empfehlung Nr. 4:

Die Produktivzeiten der Disponentinnen bzw. der Disponenten wären sowohl in den Tag- als auch in den Nachtschichten merklich anzuheben (s. Punkt 4.4.4).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 70:

Die Produktivzeiten konnten bereits vor bzw. während der Prüfung durch den Stadtrechnungshof Wien aufgrund der Adaptierung des Tourenplanes, welche auf einer durchgeführten Personalbedarfsanalyse basiert, angehoben werden. Im Tagdienst konnte die Produktivzeit auf rd. 75 %, im Nachtdienst auf rd. 67 % verbessert werden. Die restliche Arbeitszeit befinden sich die Disponentinnen bzw. Disponenten grundsätzlich in Bereitschaft und stehen zur Bewältigung von Sonderlagen, Großschadensereignissen oder technischen Ausfällen zur Verfügung. Die enorme Anzahl an Notrufgesprächen und die notwendigen, sehr umfangreichen Tätigkeiten der Rettungsleitstelle im Zuge des Terroranschlages in der Wiener Innenstadt am 2. November 2020 konnten nur bewältigt werden, weil ausreichend Personalkapazitäten in Bereitschaft vorgehalten wurden.

Empfehlung Nr. 5:

Die Magistratsabteilung 70 sollte zunächst die bereits im Qualitätsmanagement verwendete maximale Annahmewartezeit von 30 Sekunden als neuen Maximalwert für den Regelbetrieb festlegen. Nach Umsetzung von Maßnahmen zur Effizienzsteigerung wäre eine weitere Absenkung der maximal zulässigen Annahmewartezeiten im Regelbetrieb anzustreben (s. Punkt 5.1.3).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 70:

Die maximale Annahmewartezeit am Notruf wurde bereits mit 30 Sekunden festgelegt. Eine aktuelle Überprüfung der durchschnittlichen Annahmewartezeit am Notruf ergab einen Wert von rd. 9 Sekunden. Durch die Heranziehung entsprechender Kennzahlen soll in Zukunft eine schnelle Reaktion auf ein mögliches Ansteigen der Annahmewartezeit gewährleistet werden.

Empfehlung Nr. 6:

Der Dienstbetrieb in der Rettungsleitstelle sollte so gestaltet werden, dass Überschreitungen der vorgegebenen Annahmewartezeiten grundsätzlich hintangehalten werden, wobei organisatorische sowie technische und in Einzelfällen auch disziplinarische Maßnahmen zu erwägen wären (s. Punkt 5.3.4).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 70:

Die Dienstpläne wurden nach der durchgeführten Personalbedarfsanalyse entsprechend adaptiert. Die Zahl der Mitarbeitenden an der Notrufannahme und auch die Mitarbeitenden in Bereitschaft wurden den ermittelten Notrufpeaks angepasst. In technischer Hinsicht wurde eine akustische Signalgebung beauftragt. In Zukunft wird bei einer maximalen Wartezeit am Notruf von 30 Sekunden automatisch ein akustisches Signal in allen Bereitschaftsräumen ausgelöst. Bei Ertönen des Signals haben die in Bereitschaft befindlichen Disponentinnen bzw. Disponenten umgehend die zur Verfügung stehenden Arbeitsplätze zu besetzen.

Der Stadtrechnungshofdirektor:

Mag. Werner Sedlak, MA

Wien, im November 2020