



## STADTRECHNUNGSHOF WIEN

Landesgerichtsstraße 10  
A-1082 Wien

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

E-Mail: [post@stadtrechnungshof.wien.at](mailto:post@stadtrechnungshof.wien.at)

[www.stadtrechnungshof.wien.at](http://www.stadtrechnungshof.wien.at)

StRH II - 3/19

### Maßnahmenbekanntgabe zu

FSW - Wiener Pflege- und Betreuungsdienste GmbH,

Prüfung der Entwicklung des Personalstandes

## INHALTSVERZEICHNIS

Erledigung des Prüfungsberichtes.....	4
Kurzfassung des Prüfungsberichtes .....	4
Bericht der FSW - Wiener Pflege- und Betreuungsdienste GmbH zum Stand der Umsetzung der Empfehlungen.....	5
Umsetzungsstand im Einzelnen.....	6
Empfehlung Nr. 1.....	6
Empfehlung Nr. 2.....	7
Empfehlung Nr. 3.....	8
Empfehlung Nr. 4 .....	8
Empfehlung Nr. 5.....	9
Empfehlung Nr. 6.....	10
Empfehlung Nr. 7.....	10
Empfehlung Nr. 8 .....	11
Empfehlung Nr. 9.....	12

## ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

Abs.....	Absatz
bzw. ....	beziehungsweise
COVID-19 .....	Coronavirus-Krankheit-2019
etc. ....	et cetera
FSW .....	Fonds Soziales Wien
GmbH.....	Gesellschaft mit beschränkter Haftung
inkl. ....	inklusive
lt. ....	laut
Nr. ....	Nummer

ÖBIG.....Österreichisches Bundesinstitut für Gesundheits-  
wesen

Pflege- und Betreuungsdienste

GmbH.....FSW - Wiener Pflege- und Betreuungsdienste  
GmbH

rd.....rund

u.a. ....unter anderem

usw.....und so weiter

z.B. ....zum Beispiel

## **Erledigung des Prüfungsberichtes**

Der Stadtrechnungshof Wien unterzog die Entwicklung des Personalstandes der FSW - Wiener Pflege- und Betreuungsdienste GmbH einer Prüfung. Der diesbezügliche Bericht des Stadtrechnungshofes Wien wurde am 14. Jänner 2020 veröffentlicht und im Rahmen der Sitzung des Stadtrechnungshofausschusses vom 22. Jänner 2020, Ausschusszahl 18/20 mit Beschluss zur Kenntnis genommen.

## **Kurzfassung des Prüfungsberichtes**

*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 Mobilien 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.*

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

Im Rahmen der Äußerung der geprüften Stelle wurde folgender Umsetzungsstand in Bezug auf die ergangenen 9 Empfehlungen bekannt gegeben:

Stand der Umsetzung der Empfehlungen	Anzahl	Anteil in %
umgesetzt	1	11,1
in Umsetzung	7	77,8
geplant/in Bearbeitung	1	11,1
nicht geplant	-	-

## **Umsetzungsstand im Einzelnen**

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

### **Empfehlung Nr. 1**

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

#### Stellungnahme der geprüften Stelle:

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

#### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Das Konzept zur Regionalisierung der Pflegeassistenz wird bereits mit Unterstützung des Kundinnen- bzw. Kundenservice des Fonds Soziales Wien umgesetzt. Durch die Eingrenzung der Regionen und die damit einhergehende Erhöhung der Kundinnen- bzw. Kundendichte pro Region werden Wegzeiten reduziert und die Kundinnen- bzw. Kundenauslastung erhöht. Im Bereich der Stützpunkte der diplomierten Pflegekräfte kam es plangemäß mit 1. April 2020 zur Umsetzung des mit den Sozialversicherungsträgern neu ausverhandelten Leistungskataloges für medizinische Hauskrankenpflege, womit neben einer klareren Leistungsspezifikation eine Paketzeitanpassung an die realen Leistungszeiten vorgenommen wurde. Die Berufsgruppe der dip-

lominierten Pflegekräfte erfuhren außerdem eine Entlastung durch die Verschlankung der Pflegedokumentation gemäß ÖBIG-Empfehlungen, wodurch eine Senkung des administrativen Aufwandes bereits bei der Kundinnen- bzw. Kundenübernahme erreicht wird. Des Weiteren werden die in der medizinischen Hauskrankenpflege operativ tätigen diplomierten Pflegekräfte in allen administrativen Belangen den Verordnungsschein betreffend unterstützt. Diese Maßnahmen bewirken, dass sich die medizinische Hauskrankenpflege erbringenden diplomierten Pflegekräfte auf die Versorgung der Kundinnen bzw. Kunden konzentrieren sowie in der zur Verfügung stehende Arbeitszeit mehr Kundinnen bzw. Kunden versorgen können.

### **Empfehlung Nr. 2**

Im Geschäftsbereich Mobile Hauskrankenpflege wären Kennzahlen zur Beurteilung der Effizienz der Leistungserbringung zu entwickeln und periodische Messungen durchzuführen.

#### Stellungnahme der geprüften Stelle:

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

#### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Umsetzung der Empfehlung ist geplant.

Es wird seitens des Personalmanagements des Fonds Soziales Wien an der Automatisierung von Kennzahlen gearbeitet, da diese nur in unterschiedlichen Systemen zur Verfügung stehen. Bis zum Bestehen einer integrierten automatisierten Verknüpfung von Personalressourcen und Leistungszahlen lotet das Berichtswesen der Pflege- und Betreuungsdienste GmbH Möglichkeiten aus, diese Daten per automatisiertem Export zusammenzuführen und für das periodische Standardberichtswesen zur Verfügung zu stellen. Erwähnenswert ist, dass diese Parameter in das neu im Aufbau befindliche Auditprogramm einfließen werden. Seit Juli 2020 gibt es eine Möglichkeit, die Personalkennzahlen in einer Form abzufragen, die eine Weiterverarbeitung ermöglicht. Das Berichtswesen der Pflege- und Betreuungsdienste GmbH arbeitet ge-

rade an einer Lösung, um die Personalkennzahlen in das monatliche Berichtswesen einzuarbeiten bzw. mit Leistungsdaten in Beziehung zu setzen.

### **Empfehlung Nr. 3**

Die Personalausstattung im Verwaltungsbereich des Geschäftsbereiches Mobile Hauskrankenpflege sollte evaluiert und gegebenenfalls angepasst werden.

#### Stellungnahme der geprüften Stelle:

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

#### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Für alle Bereiche und Abteilungen der Mobilen Hauskrankenpflege befindet sich ein umfassendes Qualitätsauditprogramm in Ausarbeitung, welches selbstverständlich Rückwirkung auf die angesprochene Personalausstattung haben wird. Verfahrensaudits werden installiert, um die jeweiligen Abläufe auf Effektivität und Effizienz zu durchleuchten und die richtigen Korrekturmaßnahmen zu ergreifen. Dienstleistungsaudits werden die bisherigen Pflegevisiten ablösen. Fokusaudits sind für Beschwerdefälle angedacht, Microaudits durch die Fachaufsichten im Bereich der Pflegeassistenz. Die Auditinhalte und Auditkriterien sowie Regelmäßigkeit und Feedbackschleifen werden in Expertinnen- bzw. Expertengruppen des jeweiligen Bereiches festgelegt, um die relevanten Punkte ins Auditprogramm aufzunehmen und eine optimale Durchdringung bis an die Basis sicherzustellen.

### **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.



Stellungnahme der geprüften Stelle:

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

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Im Geschäftsbereich der Mobilen Hauskrankenpflege kommt es durch eine Neuaufstellung des Bereiches infolge der jüngst implementierten Funktion der Pflegedienstleitung und Neubesetzung der Bereichsleitung - beides aus bestehendem Personalstock - grundsätzlich zu einer Aufgabenkritik der leitenden Funktionen. Durch eine Reduzierung der administrativen und operativen Tätigkeiten der Regionalleitung erfolgt eine Schwerpunktlegung auf führungstechnische Aufgaben.

**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.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

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

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Die neue elektronische Dokumentation befindet sich gerade in Erstellung. Erste Tests wurden bereits durchgeführt und eine Implementierung ist noch im Herbst 2020 bzw. die vollständige Umsetzung spätestens im Frühjahr 2021 geplant.

**Empfehlung Nr. 6**

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

Stellungnahme der geprüften Stelle:

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

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Aus den bisherigen Analysen der bestehenden Datenbank und den neuen Ergebnissen der neu implementierten elektronischen Dokumentation, inkl. der Dienstleistungen und Einflussfaktoren lt. Leistungskatalog, werden die Grundlagen für die Anpassung der bestehenden Prozesskennzahlen und deren Erweiterung gebildet. Um hier eine entsprechende Validität und Aussagekraft der Kennzahlen gewährleisten zu können, ist der Bereich Soziale Arbeit von der Implementierung der neuen elektronischen Dokumentation abhängig, um zumindest Daten von drei Monaten für die ersten Auswertungen und Ableitungen und weitere drei Monate für eine erste Evaluierung der neuen Kennzahlen zu haben. Die entsprechende Festlegung und Einbindung neuer Kennzahlen in ein automatisiertes Reporting ist somit im dritten, spätestens im vierten Quartal 2021 geplant.

**Empfehlung Nr. 7**

Im Geschäftsbereich Tageszentren für Seniorinnen und Senioren sollten Maßnahmen im Hinblick auf eine Vollausslastung aller Tageszentren gesetzt werden.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

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.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Die erreichte durchschnittliche Vollausslastung im Jahr 2019 und die erlangte Auslastung von 98 % im ersten Quartal 2020 sind sowohl Ergebnisse managementrelevanter Maßnahmen als auch der Umsetzung öffentlichkeitswirksamer Akzente. Aufgrund COVID-19 bedingter Einschränkung bzw. Einstellung des Betriebes der Tageszentren Pflege- und Betreuungsdienste GmbH von Ende März 2020 bis Juni 2020 wurden diverse Maßnahmen eingeleitet, um bei der Wiederinbetriebnahme mit 1. Juni 2020 einen realistischen Auslastungsaufbauplan natürlich unter Berücksichtigung aller notwendiger COVID-19-Rahmenbedingungen zu setzen. Vorbehaltlich von Änderungen, die möglicherweise im Herbst 2020 aufgrund COVID-19 schlagend werden, ist mit einem kontinuierlichen Aufbau der Auslastung bis Ende des Jahres 2020 zu rechnen.

**Empfehlung Nr. 8**

Die Pflege- und Betreuungsdienste GmbH sollte die für die Qualitätssicherungsmaßnahmen erforderlichen Personalkapazitäten ermitteln und dementsprechend festlegen.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

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

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Die Personalbedarfsberechnung wurde nochmals mit dem Ergebnis evaluiert, dass eine Mitarbeiterin für elf Tageszentren im Sinn der Qualitätssicherung in Pflegevisiten, Pflegedokumentationsüberprüfungen, Beschwerdemanagement, Praktikantinnen- bzw. Praktikantenkoordination usw. eingesetzt wird. Zwei weitere Mitarbeiterinnen sind für den Bereich Mobile Hauskrankenpflege für die Qualitätssicherung zuständig (vier Regionen plus Mobile Palliativteams, Kontinenzberatung, Team Pflegeassistenz). Eine weitere Mitarbeiterin ist für die Aufbereitung wissenschaftlicher Erkenntnisse sowie Wissenstransfer für die gesamte Pflege- und Betreuungsdienste GmbH zuständig. Die Leitung der Qualitätssicherung koordiniert alle damit verbundenen Prozesse, Abläufe und Strukturen im gesetzlichen Rahmen.

**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.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

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. erfolgten Leistungszeiten in Bezug auf inhaltliche Leistungsaspekte herangezogen.

**Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:**

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Die Effizienz der Leistungserbringung wird periodisch überprüft, bis dato fehlten aber Personalkennzahlen (Absenzen etc.). Seit Juli 2020 gibt es die Möglichkeit, Personalkennzahlen in einer Form abzufragen, die eine Weiterverarbeitung gestattet. Das Berichtswesen arbeitet gerade an einer Lösung, um die Personalkennzahlen in das monatliche Berichtswesen einzuarbeiten bzw. mit Leistungsdaten in einen Kontext zu stellen.

Für den Stadtrechnungshofdirektor:

Mag. Manfred Jordan

Wien, im Oktober 2020