



# Krankenfür- sorgeanstalt der Bediensteten der Stadt Wien, Prüfung des Beschwerde- managements

StRH II - 2355885-2022

## Kurzfassung

Der StRH Wien unterzog das Beschwerdemanagement der KFA einer Prüfung. Die Einschau umfasste neben den internen Vorgaben die Abwicklung der Beschwerdebearbeitung durch die verschiedenen Organisationseinheiten bzw. Abteilungen und der im Jahr 2020 neu eingerichteten Clearingstelle. Der für das Jahr 2021 erstmalig erstellte Jahresbericht wurde ebenso in die gegenständliche Prüfung einbezogen.

Automatisierte Rückmeldungen nach elektronischem Einbringen von Beschwerden wurden in der KFA unterschiedlich gehandhabt, ein anstaltsweiter einheitlicher Prozess zur Beschwerdebearbeitung lag - auch nach Einrichtung der Clearingstelle - nicht vor.

Empfehlungen betrafen u.a. die Schaffung eines durchgängigen Prozesses für das gesamte Beschwerdemanagement und der Funktion einer Ombudsfrau bzw. eines Ombudsmannes, um die Unabhängigkeit bei der Bearbeitung von Beschwerden im Außenauftritt sichtbar zu machen.

Die Evaluierung der Beschwerden führte in einzelnen Bereichen zu Verbesserungsmaßnahmen, im Besonderen bei organisatorischen Abläufen. Der KFA wurde empfohlen, das seit kurzem bestehende Standardberichtswesen weiterzuentwickeln, um einen höheren Nutzen daraus ziehen zu können.

Der StRH Wien unterzog die Abwicklung des Beschwerdemanagements durch die KFA einer stichprobenweisen Prüfung und teilte das Ergebnis seiner Wahrnehmungen nach Abhaltung einer diesbezüglichen Schlussbesprechung der geprüften Stelle mit. Die von der geprüften Stelle abgegebene Stellungnahme wurde berücksichtigt. Allfällige Rundungsdifferenzen bei der Darstellung von Berechnungen wurden nicht ausgeglichen.

## Inhaltsverzeichnis

<b>1.</b>	<b>Prüfungsgrundlagen des StRH Wien</b> .....	<b>7</b>
1.1	Prüfungsgegenstand .....	7
1.2	Prüfungszeitraum .....	7
1.3	Prüfungshandlungen .....	7
1.4	Prüfungsbefugnis .....	7
1.5	Vorberichte .....	7
<b>2.</b>	<b>Allgemeines</b> .....	<b>8</b>
2.1	Einleitung .....	8
2.2	Kenndaten .....	8
2.3	Organe und Aufbauorganisation der KFA .....	9
2.4	Rechtsstellung der Mitglieder der KFA .....	11
2.5	Allgemeines zum Beschwerdemanagement .....	11
<b>3.</b>	<b>Vorgaben und Abläufe hinsichtlich der Erstbearbeitung von Beschwerden</b> .....	<b>13</b>
3.1	Regelungen zur Beschwerdebearbeitung .....	13
3.2	Möglichkeiten des Einbringens von Anliegen und Beschwerden .....	15
3.3	Vorgehensweisen bei der Beschwerdebearbeitung .....	15
3.4	Evaluierung der Beschwerden .....	16
3.5	Feststellungen und Empfehlungen .....	17
<b>4.</b>	<b>Bearbeitung von Beschwerden durch die Clearingstelle</b> .....	<b>19</b>
4.1	Arbeitsanweisung „Beschwerdemanagement in der KFA“ .....	19
4.2	Schnittstellen zwischen den Abteilungen der KFA, IKS-Schritte und Evaluierung von Beschwerden durch die Clearingstelle .....	22
4.3	Beschwerdebearbeitung durch die Clearingstelle .....	24
4.4	Feststellungen und Empfehlungen .....	25
<b>5.</b>	<b>Berichtswesen</b> .....	<b>27</b>
5.1	Anzahl an Beschwerden .....	27
5.2	Jahresbericht der Clearingstelle .....	29
5.3	Feststellungen und Empfehlungen .....	30
<b>6.</b>	<b>Zusammenfassung der Empfehlungen</b> .....	<b>31</b>

## Tabellen- und Abbildungsverzeichnis

Tabelle 1: Kenndaten der KFA.....	9
Abbildung 1: Organigramm der KFA.....	10
Abbildung 2: Überblick des Prozesses zum Beschwerdemanagement in der Clearingstelle .....	21
Tabelle 2: Anzahl an Beschwerden.....	28
Abbildung 3: Bearbeitungsdauer der Clearingstelle in Tagen.....	29

## Abkürzungsverzeichnis

Abs.	Absatz
ASVG	Allgemeines Sozialversicherungsgesetz
B-KUVG	Beamten-Kranken- und Unfallversicherungsgesetz
BRM	Beschwerde- und Reklamationsmanagement
bzgl.	bezüglich
bzw.	beziehungsweise
COVID-19	Coronavirus-Krankheit-2019
EDV	Elektronische Datenverarbeitung
E-Mail	Elektronische Post
etc.	et cetera
Hera	Krankenanstalt Sanatorium Hera
IKS	Internes Kontrollsystem
IKT	Informations- und Kommunikationstechnologie
inkl.	inklusive
ISO	Internationale Organisation für Normung
IT	Informationstechnologie
KFA	Krankenfürsorgeanstalt der Bediensteten der Stadt Wien
Mio. EUR	Millionen Euro
Nr.	Nummer
o.a.	oben angeführt
ÖNORM	Österreichische Norm
Q	Quartal
rd.	rund
s.	siehe
StRH	Stadtrechnungshof
u.a.	unter anderem
usw.	und so weiter
VZÄ	Vollzeitäquivalent
WPPA	Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patienten-anwaltschaft
WStV	Wiener Stadtverfassung
z.B.	zum Beispiel
z.T.	zum Teil

## Literaturverzeichnis

Stadt Wien, BRM-Leitfaden, „Leitfaden zur Behandlung von Beschwerden und Reklamationen im Magistrat der Stadt Wien“

## Glossar

### Fileservice

Dateiserver, der in einem Netzwerk den Zugriff auf Dateien durch mehrere Benutzerinnen bzw. Benutzer erlaubt.

### Webseite

Der gesamte Internetauftritt einer Person, Firma oder Institution.

# Prüfungsergebnis

## 1. Prüfungsgrundlagen des StRH Wien

### 1.1 Prüfungsgegenstand

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

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

### 1.2 Prüfungszeitraum

Die gegenständliche Prüfung erfolgte im 1. Halbjahr des Jahres 2022. Das Eröffnungsgespräch mit der geprüften Stelle fand am 3. Februar 2022 statt. Die Schlussbesprechung wurde am 25. Oktober 2022 durchgeführt. Der Betrachtungszeitraum umfasste die Jahre 2020 bis 2021, wobei gegebenenfalls auch spätere Entwicklungen in die Einschau einbezogen wurden.

### 1.3 Prüfungshandlungen

Die Prüfungshandlungen umfassten Dokumentenanalysen, Literatur- und Internetrecherchen, Berechnungen, Einsichtnahmen in diverse Akten und Interviews mit den Führungskräften der KFA.

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. 3 WStV festgeschrieben.

### 1.5 Vorberichte

Zum gegenständlichen Prüfungsthema lagen für die vergangenen 10 Jahre keine Prüfungsberichte des StRH Wien vor. Allerdings wurde das Thema Beschwerdemanagement immer wieder in Berichten in Bezug auf andere geprüfte Stellen behandelt. Auf einen Prüfungsbericht des Landesrechnungshofes Steiermark aus dem Jahr 2017 über die Prüfung des Beschwerdemanagements im Amt der Landesregierung wurde insbesondere bei den Definitionen Bezug genommen.

## 2. Allgemeines

### 2.1 Einleitung

Die KFA wurde mit Beschluss des Wiener Gemeinderates vom 13. Jänner 1922 als Einrichtung der Stadt Wien mit Rechtspersönlichkeit gegründet und nach den für die Trägerinnen bzw. Träger der gesetzlichen Sozialversicherung geltenden Grundsätzen geführt. Die Satzungen und ergänzend die Krankenordnung regelten das Verhältnis zwischen den Anspruchsberechtigten und der KFA. Ihr Aufgabenbereich war die Krankenfürsorge für die in den Satzungen genannten Personen. Die Gruppe der Anspruchsberechtigten bestand vor allem aus den in einem öffentlich rechtlichen Dienstverhältnis stehenden Bediensteten des Dienst- und Ruhestandes sowie Vertragsbediensteten der Stadt Wien, Ruhegenussempfängerinnen bzw. Ruhegenussempfängern (Witwen bzw. Witwern und Waisen) und Pensionsbezieherinnen bzw. Pensionsbezieher nach dem ASVG, aber auch Fremdkassabetreuten und deren Angehörigen. Die Leistungen der KFA umfassten u.a. Krankenbehandlungen, erforderlichenfalls medizinische Hauskrankenpflege oder Anstaltspflege, Gesundenuntersuchungen zur Früherkennung von Krankheiten, Zahnbehandlungen bzw. Zahnersatz sowie Leistungen bei Mutterschaft oder Todesfall.

Die Finanzierung der Leistungen der KFA erfolgte durch die monatlich eingehobenen Beiträge der Anspruchsberechtigten und der Dienstgeberinnen bzw. Dienstgeber. Weiters konnten durch sonstige Einnahmen und die Einhebung von Kostenbeteiligungen für die Leistungen der KFA zusätzliche finanzielle Mittel lukriert werden.

### 2.2 Kenndaten

Die nachstehende Tabelle zeigt die wichtigsten Kenndaten der KFA für den Zeitraum der Jahre 2019 bis 2021.

#### Kenndaten der KFA

	2019	2020	2021	Abweichung 2019 - 2021
Anzahl der Versicherten	120.502	130.062	131.551	11.049
Erträge (in Mio. EUR)	318,99	359,91	366,20	47,21
Aufwendungen für Leistungen (in Mio. EUR)	293,66	308,64	341,36	47,70
Personalstand in VZÄ gesamt	611,75	612,06	631,56	19,81
Personalstand der Krankenanstalt Sanatorium Hera (in VZÄ)	255,99	253,78	259,46	3,47

	2019	2020	2021	Abweichung 2019 - 2021
Personalstand des Gesundheits- und Vorsorgezentrums (in VZÄ)	39,60	39,82	38,33	-1,27
Personalstand des Arbeitsmedizinischen Zentrums (in VZÄ)	-	1,79	17,90	17,90

Tabelle 1: Kenndaten der KFA  
Quelle: KFA, Darstellung: StRH Wien

Wie aus der Tabelle 1 ersichtlich ist, erhöhte sich die Anzahl der Versicherten in den Jahren 2019 bis 2021 um 11.049 Personen. Diese Entwicklung war vor allem auf die im Jahr 2020 stattgefundenen Auflösung der Betriebskrankenkasse der Wiener Verkehrsbetriebe und der damit verbundenen Übernahme von deren Anspruchsberechtigten zurückzuführen. Aufgrund des gestiegenen Versichertenstandes verzeichneten die Leistungsaufwendungen der KFA einen signifikanten Anstieg um rd. 48 Mio. EUR. Auch die Erträge nahmen mit einer Steigerung um rd. 47 Mio. EUR einen ähnlichen Verlauf.

Der gesamte Personalstand der KFA wuchs innerhalb dieser 3 Jahre um mehr als 3 % an. Der wesentlichste Grund für die Steigerung bei der Zahl der Mitarbeitenden war die Einrichtung eines Arbeitsmedizinischen Zentrums in der KFA im Jahr 2020 (s. Punkt 2.3.2).

## 2.3 Organe und Aufbauorganisation der KFA

2.3.1 Gemäß Geschäftsordnung verfügte die KFA über einen 28 Mitglieder umfassenden Vorstand, aus dessen Mitte eine Präsidentin bzw. ein Präsident sowie eine Vizepräsidentin bzw. ein Vizepräsident gewählt wurden. Der Vorstand bestand jeweils zur Hälfte aus Vertreterinnen bzw. Vertretern der Stadt Wien (Mitglieder des Gemeinderates oder des Stadtsenates) und Vertreterinnen bzw. Vertretern der Anspruchsberechtigten der Stadt Wien (younion\_Die Daseinsgewerkschaft).

Darüber hinaus waren satzungsgemäß ein Verwaltungsausschuss und ein Überwachungsausschuss einzurichten. Der Verwaltungsausschuss war insbesondere für die Vorbereitung aller durch den Vorstand zu erledigenden Angelegenheiten zuständig. Dem Überwachungsausschuss oblag die Überprüfung und Überwachung der gesamten Geschäftsabwicklung, insbesondere die Überwachung der Einhaltung der Satzungen und sonstigen Vorschriften, der Buch- und Kassenführung und der Rechnungsabschlüsse.

2.3.2 Der Generaldirektion der KFA waren die aus dem nachstehenden Organigramm ersichtlichen Abteilungen zur Verwaltung ihrer Leistungen unterstellt. Zur Erfüllung ihrer Aufgaben verfügte die

KFA u.a. auch über die von ihr geführte Krankenanstalt Sanatorium Hera mit insgesamt 165 systemisierten (bzw. 102 tatsächlich aufgestellten und belegbaren) Spitalsbetten und mehreren Ambulatorien samt deren Außenstellen sowie das Gesundheits- und Vorsorgezentrum.

Darüber hinaus war die KFA seit dem Jahr 2020 für die Dienststellen des Magistrats der Stadt Wien mit den gesetzlich vorgeschriebenen Aufgaben gemäß dem Wiener Bedienstetenschutzgesetz beauftragt. Demnach hatte das Arbeitsmedizinische Zentrum für die Sicherheit und den Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz Sorge zu tragen.

### Organigramm der KFA

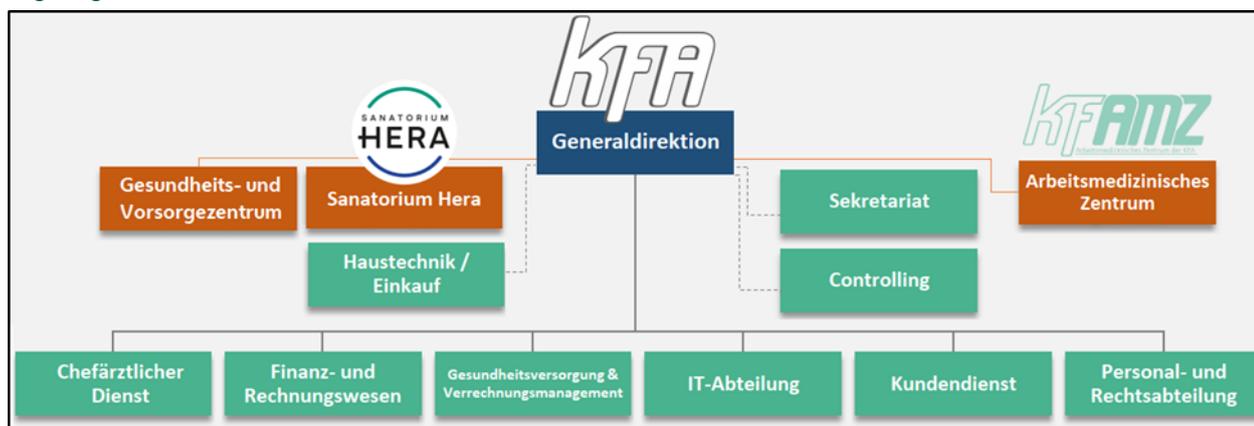


Abbildung 1: Organigramm der KFA  
Quelle: KFA, Darstellung: StRH Wien

Gemäß den Satzungen oblag die Vertretung der KFA nach außen der Präsidentin bzw. dem Präsidenten und der Generaldirektorin bzw. dem Generaldirektor sowie dessen bzw. deren Stellvertretung.

Zur Geschäftseinteilung sahen die Satzungen das Büro der KFA vor, welches aus der Generaldirektorin bzw. dem Generaldirektor und dessen Stellvertretung sowie dem ihr bzw. ihm unterstellten Personal bestand.

2.3.3 Die KFA verfügte über keine weitere schriftliche Aufgaben- bzw. Geschäftseinteilung, aus der die jeweiligen Aufgabenbereiche der im Organigramm dargestellten Organisationseinheiten bzw. Abteilungen hervorgingen. Zur Bearbeitung von Beschwerden schuf die KFA im April 2020 - als ein Aufgabenbereich der Personal- und Rechtsabteilung - eine sogenannte zentrale Clearingstelle. Das Aufgabengebiet der zentralen Clearingstelle war aus der zeitgleich erlassenen Arbeitsanweisung „Beschwerdemanagement in der KFA“ zu entnehmen, auf die im Punkt 4.1 dieses Berichtes noch näher eingegangen wird.

2.3.4 Das für die Erledigung von Vorlageanträgen über Streitigkeiten zu Leistungssachen zuständige Schiedsgericht hatte eine Funktionsdauer von 3 Jahren. Es bestand aus dem bzw. der Vorsitzenden und 4 Beisitzerinnen bzw. Beisitzern. Der bzw. die Vorsitzende und 2 Beisitzerinnen bzw. Beisitzer

wurden vom Gemeinderat aus seiner Mitte, die restlichen 2 Beisitzerinnen bzw. Beisitzer von der union\_Die Daseinsgewerkschaft aus dem Kreis der Anspruchsberechtigten bestellt. Weder die bzw. der Vorsitzende noch eine Beisitzerin bzw. ein Beisitzer durften dem Vorstand oder dem Überwachungsausschuss angehören. Die KFA entsendete eine Vertreterin bzw. einen Vertreter zu den Verhandlungen. Die Antragstellerinnen bzw. die Antragsteller konnten sich bei der Verhandlung selbst vertreten oder durch eine Bevollmächtigte bzw. einen Bevollmächtigten vertreten lassen.

Die Einberufung des Schiedsgerichts erfolgte im Bedarfsfall durch die oder den Vorsitzenden, wobei die Entscheidungen nach durchgeführter mündlicher Verhandlung mit Stimmenmehrheit getroffen wurden.

## 2.4 Rechtsstellung der Mitglieder der KFA

2.4.1 Gemäß den einschlägigen Bestimmungen des ASVG in Verbindung mit dem B-KUVG waren Bedienstete und Ruhegenussempfängerinnen bzw. Ruhegenussempfänger von Gemeinden dann von der Krankenversicherung nach dem Sozialversicherungsrecht ausgenommen, wenn ihnen im Erkrankungsfall ein Anspruch auf Leistungen zustand, die den Leistungen der Krankenversicherung nach dem B-KUVG mindestens gleichwertig waren. In weiterer Folge wurde die KFA als eine jener Krankenfürsorgeeinrichtungen angeführt, für welche die Gleichwertigkeit jedenfalls gegeben war. Nähere Bestimmungen über die Inanspruchnahme der Leistungen und die Überprüfung ihrer Notwendigkeit und Zweckmäßigkeit enthielten die vom Vorstand zu erlassende Krankenordnung sowie die Satzungen der KFA.

2.4.2 Die Krankenordnung hatte insbesondere festzulegen, welche Leistungen - allenfalls nach Einholen einer Bewilligung durch den Chefärztlichen Dienst der KFA - in Anspruch genommen werden können.

Gemäß den Satzungen der KFA konnte von den Mitgliedern in Leistungssachen binnen 30 Tagen nach einer Entscheidung der Generaldirektorin bzw. des Generaldirektors beim Büro der KFA ein sogenannter Vorlageantrag an den Vorstand schriftlich eingebracht werden. Soweit die Entscheidung des Vorstandes Streitigkeiten zu Leistungssachen zum Inhalt hatte, konnte ein Vorlageantrag an das Schiedsgericht gestellt werden.

Über den darüber hinausgehenden möglichen Rechtsweg in strittigen Angelegenheiten waren in den Satzungen keine Bestimmungen verankert.

## 2.5 Allgemeines zum Beschwerdemanagement

2.5.1 Einer allgemeinen Definition zufolge waren Beschwerden Ausdruck einer Unzufriedenheit, die aus der Divergenz zwischen der Erwartungshaltung und der Leistungswahrnehmung von betroffenen Personen resultierten. Durch Beschwerden versuchten betroffene Personen, auf ein als negativ emp-

fundenen Verhalten oder eine als negativ empfundene Dienstleistung aufmerksam zu machen. Beschwerden stellen somit eine kritische Form von Rückmeldungen dar. Eine von einer Beschwerde betroffene Organisation sollte entsprechende Maßnahmen zur Änderung oder Klärung des kritisierten Verhaltens bzw. zur Verbesserung der Dienstleistungen setzen.

Um einer Beschwerde Rechnung tragen zu können, bedarf es eines entsprechenden Beschwerdemanagements innerhalb einer Organisation. Das Beschwerdemanagement ist ein Instrument der Qualitätssicherung, mit dem die Zufriedenheit beschwerdeführender Personen wiederhergestellt werden soll.

Um die Aufgaben des Beschwerdemanagements wahrzunehmen, bedurfte es einer entsprechenden Gestaltung der organisatorischen Rahmenbedingungen. Dabei sollte das Beschwerdemanagement einen einheitlichen Prozess zur Verfügung stellen, wodurch die strukturierte und problemlösungsorientierte Bearbeitung von Beschwerden ermöglicht wurde. Schließlich sollte durch eine Analyse der aufgetretenen Beschwerden eine Qualitätssteigerung der internen Abläufe bzw. Dienstleistungen ermöglicht werden.

Die wesentlichen Teilprozesse eines Beschwerdemanagements umfassten:

- Schaffung einer Beschwerdemöglichkeit,
- Beschwerdeannahme,
- Beschwerdebearbeitung,
- Beschwerdereaktion,
- Beschwerdedokumentation und Beschwerdeauswertung sowie
- Nutzung des Beschwerdeinhalts zur Qualitätssteigerung.

2.5.2 Für die Sicherstellung einer einheitlichen Haltung und Vorgehensweise im Umgang mit Beschwerden und Reklamationen griff die Wiener Stadtverwaltung auf einen in Anlehnung an die ÖNORM ISO 10002 - „*Qualitätsmanagement - Kundinnen und Kundenzufriedenheit*“ erstellten, im Jahr 2019 aktualisierten Leitfaden zurück. Demgemäß war es Ziel eines Beschwerdemanagements, Beschwerden zur Zufriedenheit aller Beteiligten auf einheitliche, systematische und problemlösende Weise zu bearbeiten. Ein weiteres Ziel war es, die in Beschwerden enthaltenen Informationen zu nutzen, Entwicklungstendenzen zu erkennen, die Ursachen von Beschwerden und Reklamationen zu beheben, Maßnahmen zur Vorbeugung oder Beseitigung von Missständen zu setzen sowie die Geschäfte der Organisation zu verbessern. Das Beschwerdemanagement sollte einer Organisation helfen, ein kundinnen- bzw. kundenorientiertes Herangehen zur Klärung von Beschwerden zu schaffen. Schließlich sollte eine Grundlage zur Bewertung und Analyse der Abläufe für die Behandlung von Beschwerden geschaffen werden.

Im Leitfaden war beispielsweise angeführt, dass innerhalb des Beschwerdemanagements die Verantwortlichkeiten der Personen eindeutig festzulegen sind. Beschwerden sollten objektiv und unvoreingenommen bearbeitet werden. Die Abläufe zur Behandlung von Beschwerden sollen für die Mitarbeitenden sowie die beschwerdeführenden Personen nachvollziehbar sein. Weiters waren Angaben über das Einbringen von Beschwerden in ausreichendem Maß sichtbar zu machen. Für das Einbringen von Beschwerden sollten möglichst viele Kommunikationskanäle angeboten werden. Sofern eine Erledigung nicht unmittelbar erfolgen konnte, war gegenüber der beschwerdeführenden Person innerhalb einer angemessenen Zeit die Entgegennahme der Beschwerde zu bestätigen.

Im Rahmen eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses sollten regelmäßige Auswertungen innerhalb der Organisation zur Verbesserung der internen Abläufe sowie der Qualität der Dienstleistungen und Produkte, aber auch der Bearbeitung der Beschwerden selbst, beitragen.

## 3. Vorgaben und Abläufe hinsichtlich der Erstbearbeitung von Beschwerden

### 3.1 Regelungen zur Beschwerdebearbeitung

Zur Bearbeitung von Beschwerden lagen lediglich in der Krankenanstalt Sanatorium Hera seit Dezember 2016 und beim Chefärztlichen Dienst seit Mai 2020 abteilungsinterne Arbeitsanweisungen vor. Die übrigen Organisationseinheiten bzw. Abteilungen der KFA verfügten über keine entsprechenden schriftlichen Regelungen.

3.1.1 In der von der Krankenanstalt Sanatorium Hera im Dezember 2020 und im Februar 2022 aktualisierten Arbeitsanweisung „Umgang mit Lob, Beschwerden und Anliegen“ war die diesbezügliche Vorgehensweise durch die damalige Stelle für Patientinnen- und Patientenzufriedenheit (nunmehr Feedbackmanagement) festgelegt. Diese galt für alle Bereiche, in denen Lob, Beschwerden und Anliegen eingehen konnten. Demnach war eine Mitteilung über ein von einer Patientin bzw. einem Patienten oder deren Angehörigen negativ empfundenes Erlebnis in der Krankenanstalt Sanatorium Hera als zeitkritisch zu sehen und erforderte eine umgehende Reaktion.

An Mitarbeitende direkt herangetragene mündliche Beschwerden waren grundsätzlich sofort aufzuklären. Im Bedarfsfall konnte das Feedbackmanagement hinzugezogen werden. Darüber hinaus bestand die Möglichkeit für Mitarbeitende, an sie herangetragene Beschwerden mittels eines Formulars zu dokumentieren und dem Feedbackmanagement zu melden. Schriftliche Beschwerden oder Anliegen waren immer an das Feedbackmanagement zu übermitteln.

Nach erfolgter Erledigung bzw. zeitnaher Rückmeldung an die Patientinnen bzw. Patienten oder deren Angehörige und Archivierung durch das Feedbackmanagement entschied die Führung der jeweiligen Abteilung bzw. der Krankenanstalt, ob abteilungsintern oder anstaltsweit aus den Beschwerden resultierende Verbesserungsmaßnahmen zu setzen waren.

Darüber hinaus waren Kriterien zur Priorisierung von Beschwerden in die Arbeitsanweisung aufgenommen worden. Um eine statistische Erfassung und Klassifizierung zu ermöglichen, sollten Beschwerden in 4 Kategorien (Schweregrade) eingeordnet werden. Anliegen, die schnell zu klären waren oder vom Feedbackmanagement behandelt und abgeschlossen werden konnten, zählten zu den Kategorien 1 und 2.

Bestand die Gefahr einer möglichen Schädigung der Reputation der Einrichtung, einer Klage bzw. Anzeige oder waren rufschädigende Inhalte im Internet veröffentlicht worden, kam die Kategorie 3 zum Tragen. In die Kategorie 4 wurden Beschwerden eingestuft, bei denen ein erheblicher Reputationsschaden bzw. ein möglicher hoher finanzieller Aufwand (Gerichtskosten, Anwaltskosten etc.) zu erwarten waren oder mediale Präsenz gegeben war. Beschwerden, welche einen Rückgang des Patientinnen- bzw. Patientenaufkommens nach sich ziehen könnten, waren ebenfalls dieser Kategorie zugeordnet.

Über die Bearbeitung von Beschwerden der Kategorien 3 und 4 waren die Leitungen der Ärztlichen Direktion, der Pflegedirektion und der Verwaltungsdirektion bzw. die jeweilige Führungskraft zu informieren und auch die Stabsstelle Qualitäts- und Risikomanagement der Krankenanstalt Sanatorium Hera einzubeziehen. In bestimmten Fällen war auch ein Krisenstab einzuberufen oder eine Risikoanalyse mit Erfassung in einer Risikomatrix durchzuführen. Bei Bedarf hatte eine Meldung an die Personal- und Rechtsabteilung in der Zentrale der KFA zu erfolgen. Schließlich waren Beschwerden ab der Kategorie 3 immer an die Stabsstelle Qualitäts- und Risikomanagement zur Evaluierung weiterzuleiten.

Des Weiteren waren Schreiben der WPPA jedenfalls vom Feedbackmanagement gemeinsam mit den Krankenunterlagen über die Ärztliche Direktion an die Personal- und Rechtsabteilung der KFA zur Bearbeitung weiterzuleiten. Ebenso waren Anfragen von Rechtsanwältinnen bzw. Rechtsanwälten oder Interessenvertretungen, welche über die Anforderung von Krankengeschichten hinausgehen, ebenfalls von der Personal- und Rechtsabteilung zu bearbeiten.

3.1.2 Jene Arbeitsanweisung, die an die Mitarbeitenden des Chefärztlichen Dienstes gerichtet war, beschrieb die einzelnen Arbeitsschritte, die ab dem Einlangen der Beschwerden von dem gegenüberlichen Bereich vorzunehmen waren. Diese reichten von der elektronischen Anlage der jeweiligen Beschwerde in einem Ordner am Fileservice, dem Einscannen des gesamten im Chefärztlichen Dienst vorhandenen Voraktes bis zur Zuteilung an eine verantwortliche Mitarbeiterin bzw. einen verantwortlichen Mitarbeiter. Diese bzw. dieser hatte eine Stellungnahme zu verfassen, elektronisch abzuspeichern und in der Folge die leitende Chefärztin bzw. den leitenden Chefarzt bzw. die Stellvertretung zu informieren. Danach war die Stellungnahme an die Leitung der Personal- und Rechtsabteilung zur weiteren Bearbeitung zu übermitteln.

## 3.2 Möglichkeiten des Einbringens von Anliegen und Beschwerden

3.2.1 Anliegen oder Beschwerden betreffend die KFA langten mündlich, telefonisch oder schriftlich, zumeist in Bereichen mit direktem Kundinnen- bzw. Kundenkontakt, ein.

Für elektronische Kontaktaufnahmen konnten beschwerdeführende Personen ein auf der Webseite der KFA verfügbares sogenanntes Kontaktformular verwenden. Dieses Formular befand sich unter dem Menüpunkt „Allgemeine Anfrage“, welcher zum Zeitpunkt der Durchführung der Prüfung des StRH Wien auf „Anfragen, Anregungen, Wünsche“ umbenannt worden war. Die mittels diesem Formular in der Generaldirektion eingelangten Beschwerden oder Anliegen wurden je nach Inhalt der Beschwerde von dieser an die jeweils thematisch zuständige Organisationseinheit zur Bearbeitung übermittelt. Eine weitere Möglichkeit der elektronischen Kontaktaufnahme mit dem Kundendienst und der Ärztlichen Direktion der Krankenanstalt Sanatorium Hera bestand über die Fußzeile der Webseite.

3.2.2 Für die allgemeinen Postfächer des Kundendienstes und des Chefärztlichen Dienstes waren automatische Rückmeldungen eingerichtet, während von der Krankenanstalt Sanatorium Hera sowie dem Gesundheits- und Vorsorgezentrum keine derartigen Rückmeldungen an Beschwerdeführende erfolgten.

## 3.3 Vorgehensweisen bei der Beschwerdebearbeitung

Im Detail zeigten sich bei der Bearbeitung von Beschwerden durch die verschiedenen Organisationseinheiten bzw. Abteilungen der KFA geringfügig voneinander abweichende Vorgehensweisen.

3.3.1 Mündliche bzw. telefonische Anliegen bzw. Anfragen wurden von den Mitarbeitenden der KFA zumeist sofort erledigt, weshalb in den Abteilungen der Zentrale bei positiver Erledigung keine diesbezügliche Dokumentation vorhanden war. Demgegenüber dokumentierten die Krankenanstalt Sanatorium Hera und das Gesundheits- und Vorsorgezentrum auch derartige Beschwerden in einem Aktenvermerk.

Während mündliche bzw. telefonische Anliegen sowie Anfragen in der Abteilung Kundendienst zumeist von den Sachbearbeiterinnen bzw. Sachbearbeitern erledigt wurden, war die Bearbeitung von komplexeren, schriftlich vorliegenden Beschwerden der Abteilungsleitung vorbehalten. Weiters brachte der StRH Wien in Erfahrung, dass die Leitung der Abteilung Gesundheitsversorgung und Verrechnungsmanagement sämtliche Beschwerden selbst erledigte, was nach deren Ansicht vielfach zur Deeskalation beitrug.

3.3.2 Komplexere Fälle von Beschwerden oder Anliegen bedurften der Schriftlichkeit und wurden nach Klärung des Sachverhaltes und Erledigung entweder beim Versichertenakt der betroffenen Person oder bei einer umfangreicheren Beschwerdebearbeitung als eigener Ablageakt archiviert.

Sämtliche mit der Bearbeitung von Beschwerden befassten Abteilungen der Zentrale der KFA sowie auch die Krankenanstalt Sanatorium Hera und das Gesundheits- und Vorsorgezentrum führten Aufzeichnungen, aus welchen die Anzahl derartiger Anliegen sowie - z.T. auch zur Evidenzhaltung - deren Bearbeitungsstand ersichtlich waren.

3.3.3 Anonyme Beschwerden, Schreiben von Rechtsanwältinnen bzw. Rechtsanwälten sowie von Interessenvertretungen wie z.B. der WPPA oder auch von Behörden waren seit jeher der Generaldirektion zur Kenntnis zu bringen bzw. an die Personal- und Rechtsabteilung zur Bearbeitung weiterzuleiten.

Im Bedarfsfall - vor allem bei Fragestellungen rechtlicher Natur - wurde die Personal- und Rechtsabteilung bei der Beschwerdebearbeitung hinzugezogen. Ab April 2020 waren solche Fälle an die seither in der Personal- und Rechtsabteilung eingerichtete Clearingstelle weiterzuleiten bzw. war diese einzubinden. Die Abteilung Kundendienst führte dazu aus, dass sie zusätzlich sämtliche Anliegen, bei welchen die Beschwerdeführenden schriftliche Beantwortungen erwarteten, an die nunmehrige Clearingstelle weiterleitete. Der Chefärztliche Dienst überließ hauptsächlich Beschwerden mit „*aggressivem Inhalt*“ der Clearingstelle zur Erledigung.

## 3.4 Evaluierung der Beschwerden

3.4.1 Bei sich häufenden bzw. wiederkehrenden Fragestellungen zogen die Abteilungen in der Zentrale der KFA die Personal- und Rechtsabteilung bei. In solchen Fällen wurde mit deren Unterstützung beispielsweise eine interne Standardvorgehensweise institutionalisiert oder auch ein standardisierter Text mit einer inhaltlichen Begründung, der bei der Bearbeitung von Beschwerden durch die jeweilige Abteilung heranzuziehen war, erstellt.

Nachfolgend werden beispielhaft 3 durch verschiedene Abteilungen der KFA aus Beschwerden abgeleitete Verbesserungsmaßnahmen angeführt:

- In der Abteilung Gesundheitsversorgung und Verrechnungsmanagement führten Ablehnungen zur Übernahme der Kosten von Rettungseinsätzen häufig zu Beschwerden. Dazu etablierte die KFA eine einheitliche Vorgehensweise, indem die Abteilung entweder einer nachträglichen Kostenübernahme in bestimmten Fällen zustimmte oder die Mitglieder mit einer ausführlichen Begründung zur Ablehnung verständigte. Eine nochmalige Beschwerde über die gegenständliche Ablehnung war der nunmehrigen Clearingstelle zur weiteren Bearbeitung weiterzuleiten.
- Ein weiteres, nach einer vorgenommenen Evaluierung, entwickeltes Prozedere betraf Beschwerden im Zusammenhang mit der Verrechnung von über die allgemeine Gebührenklasse hinausgehenden Kosten bei stationären Aufenthalten in Krankenanstalten wie etwa für Leistungen der Sonderklasse. Für eine einheitliche Bearbeitung derartiger Beschwerden waren von der Abteilung

Gesundheitsversorgung und Verrechnungsmanagement gemeinsam mit dem Chefärztlichen Dienst ein Informationsblatt für betroffene Mitglieder erstellt worden.

- Aus der Evaluierung von Beschwerden resultierte auch ein Standardtext für Datenschutzanfragen nach Aussendung von Einladungen zu einer COVID-19-Schutzimpfung durch die Stadt Wien. Diesen vom Datenschutzbeauftragten der KFA erstellten Textvorschlag verwendete die Abteilung Kundendienst bei der Erledigung derartiger Anliegen.

3.4.2 Eine im Betrachtungszeitraum geltende Arbeitsanweisung der Krankenanstalt Sanatorium Hera sah explizit die Evaluierung von Beschwerden vor. Die hierzu neu geschaffene Kategorisierung führte dazu, dass Beschwerden ab der Kategorie 3 standardisiert durch die Stabsstelle „Qualitäts- und Risikomanagement“ analysiert wurden, um gegebenenfalls Verbesserungen in organisatorischen Abläufen zu erreichen bzw. Behandlungsrichtlinien zu optimieren.

## 3.5 Feststellungen und Empfehlungen

3.5.1 Die Abteilungen in der Zentrale der KFA erledigten die an sie herangetragenen Beschwerden z.T. nicht auf Grundlage von verschriftlichten, sondern basierend auf mündlich erteilten Anleitungen. Dezidierte schriftliche Regelungen wie etwa zu der Frage, welche Arten von Beschwerden in wessen Zuständigkeit fielen, fehlten in Ermangelung einer Geschäftseinteilung der KFA.

Mit der ab April 2020 eingerichteten Clearingstelle wurde - wie im folgenden Punkt noch näher ausgeführt - dahingehend eine Klarstellung getroffen, dass bestimmte taxativ aufgezählte Beschwerden jedenfalls an diese Stelle zur Bearbeitung weiterzuleiten waren.

Demgegenüber lagen seit dem Jahr 2016 bzw. dem Jahr 2020 in der Krankenanstalt Sanatorium Hera und im Chefärztlichen Dienst schriftliche Arbeitsanweisungen für die Bearbeitung von Beschwerden vor, aus welchen die vorgesehenen Abläufe ersichtlich waren. In Ermangelung einer strukturierten Dokumentenlenkung in der KFA unterschieden sich diese Arbeitsanweisungen allerdings erheblich voneinander.

Insgesamt betrachtet verfügte die KFA über keinen anstaltsweiten einheitlichen Prozess für eine strukturierte Erstbearbeitung von Beschwerden. Weitere Ausführungen zur Ausgestaltung eines einheitlichen Prozesses und der damit einhergehenden Empfehlung sind im Punkt 4. dargestellt.

3.5.2 Der Menüpunkt „Allgemeines“ und die Fußzeile der Webseite boten den Versicherten zwar Möglichkeiten für eine elektronische Kontaktaufnahme mit der KFA, allerdings war nicht klar ersichtlich, wo und in welcher Form Beschwerden bzw. Anliegen einzubringen waren. Weiters war kritisch anzumerken, dass die Organisationseinheiten bzw. Abteilungen der KFA bei den möglichen automatischen Rückmeldungen an die Beschwerdeführenden nicht einheitlich vorgingen.

**Empfehlung:**

Um die Möglichkeit zum Einbringen von Beschwerden bzw. Anliegen der Mitglieder zu verdeutlichen, wurde der KFA empfohlen, ihr Kontaktformular auf ihrer Webseite um einen entsprechenden Hinweis wie z.B. „Anregungen/Lob/Beschwerden“, zu ergänzen.

**Stellungnahme der Krankenfürsorgeanstalt der Bediensteten der Stadt Wien:**

Die Empfehlung des StRH Wien wird berücksichtigt und eine entsprechende Anpassung des Kontaktformulars zeitnahe umgesetzt.

**Empfehlung:**

Ebenso wären von allen Organisationseinheiten bzw. Abteilungen der KFA einheitlich automatisierte Rückmeldungen nach elektronisch eingegangenen Beschwerden einzurichten.

**Stellungnahme der Krankenfürsorgeanstalt der Bediensteten der Stadt Wien:**

In den primär außenwirksamen bzw. stark frequentierten Kommunikationskanälen der KFA ist bereits eine automatisierte Rückmeldung über das Einbringen von Meldungen vorhanden (s. insbesondere Kundendienst und Chefärztlicher Dienst). Die KFA nimmt die Empfehlung des StRH Wien zur Kenntnis und wird weitere Möglichkeiten einer automatisierten Benachrichtigung bei externen Meldungen - dort, wo eine derartige Information zweckentsprechend erscheint - der anderen Abteilungen bzw. Organisationseinheiten prüfen.

## 4. Bearbeitung von Beschwerden durch die Clearingstelle

### 4.1 Arbeitsanweisung „Beschwerdemanagement in der KFA“

4.1.1 Mit der im April 2020 erlassenen Arbeitsanweisung „Beschwerdemanagement in der KFA“ hielt die KFA einerseits die damalige Verwaltungspraxis normativ fest, andererseits sollte die Administration der Beschwerdebearbeitung durch die Einrichtung der Clearingstelle transparent gestaltet werden.

Gemäß dieser Arbeitsanweisung waren Beschwerden im Allgemeinen „eine negative Äußerung einer/eines Anspruchsberechtigten der KFA oder einer/eines Patientin/Patienten der Hera mit dem Verlangen auf Abänderung“. So konnten Beschwerden beispielsweise eine Unzufriedenheit mit dem Bearbeitungsergebnis zum Inhalt haben, da eine Bewilligung nicht erteilt wurde oder eine Rückerstattung zu gering erschien bzw. gar nicht erfolgte. Aber auch die Unzufriedenheit über die Art und Weise der Behandlung durch Mitarbeitende definierte die KFA als eine eigene Art von Beschwerde.

4.1.2 Mit der gegenständlichen Arbeitsanweisung verfolgte die KFA das Ziel, ein systematisches Beschwerdemanagement zu gewährleisten. Ebenso sollten

- eine rechtzeitige und bei gleichartigen Sachverhalten inhaltlich einheitliche, mit der Generaldirektion abgestimmte Beantwortung und Dokumentation von Beschwerden,
- das Aufgreifen und Verbessern von fehlerhaften und/oder verbesserungswürdigen Prozessen oder Verhalten,
- die Behebung von Missständen,
- die Dokumentation sowie
- das Reporting an die Generaldirektion der KFA sichergestellt werden.

4.1.3 Der Geltungsbereich der Arbeitsanweisung umfasste sämtliche Abteilungen der Zentrale der KFA inkl. der Clearingstelle. Sie war für alle Beschwerden anzuwenden, soweit diese nicht unmittelbar durch die jeweilige Abteilung zu erledigen waren (s. Punkt 3.2).

4.1.4 In der Arbeitsanweisung war festgehalten, dass mündliche Beschwerden, in welchen Beschwerdeführende ihre Unzufriedenheit mit einem Bearbeitungsergebnis zum Ausdruck brachten, durch die Abteilungen in der KFA sofort bearbeitet werden sollten. Hinsichtlich schriftlich eingebrachter Beschwerden hatten die Leitungen für ihren jeweiligen Zuständigkeitsbereich festzulegen, welche Anliegen unmittelbar durch die Abteilung selbst erledigt werden konnten und welche unter Berücksichtigung nachstehender Vorgaben an die Clearingstelle weiterzuleiten waren:

- „Beschwerden, die Compliance-Verstöße beinhalten bzw. aus denen Compliance-Verstöße resultieren könnten,

- *Anonyme Beschwerden,*
- *Beschwerden von Interessenvertretungen (WPPA, Ombudsmann der Ärztekammer, Volksanwaltschaft usw.) bzw. Beschwerden, die nachrichtlich (auch) an Interessenvertretungen ergehen,*
- *abteilungsübergreifende Beschwerdefälle,*
- *Beschwerden über Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der KFA, sofern diese dazu geeignet sind, dienstrechtliche Konsequenzen nach sich zu ziehen oder die Ergreifung von sonstigen weiteren Maßnahmen, die über ein Mitarbeiterinnen- bzw. Mitarbeitergespräch hinausgehen, erforderlich ist,*
- *wiederholte Beschwerden (Beschwerden gegen Beschwerdenerledigungen),*
- *Beschwerden, die eine Änderung der Rechtsgrundlagen (Satzungen, Krankenordnung usw.) erforderlich machen könnten,*
- *Eingaben bzw. Schreiben von Gerichten, Behörden, Rechtsanwälten, Notaren usw., sofern sie nicht in die eigene fachliche Zuständigkeit der Mitarbeiterin/des Mitarbeiters fallen (z.B. Beschlüsse in Verlassenschaftsverfahren, Drittschuldnererklärungen usw.) sowie*
- *Forderungen, mit denen Schadenersatzansprüche, vertragliche Ansprüche, Amtshaftungsansprüche, Auskunftsforderungen (ausgenommen allgemeine Auskünfte, die in die eigene fachliche Zuständigkeit der Mitarbeiterin/des Mitarbeiters fallen), Feststellungsbegehren, Unterlassungsbegehren geltend gemacht werden“.*

Soweit seitens der jeweiligen Leitung im Einzelfall Unklarheiten über die Zuständigkeit bzw. die Notwendigkeit der Vorlage der Beschwerde an die Clearingstelle bestand, sollte zur einvernehmlichen Festlegung der weiteren Vorgehensweise Kontakt mit der Clearingstelle aufgenommen werden.

4.1.5 Der Prozess des Beschwerdemanagements in der Clearingstelle war in der gegenständlichen Arbeitsanweisung mit folgender Abbildung veranschaulicht worden:

## Überblick des Prozesses zum Beschwerdemanagement in der Clearingstelle

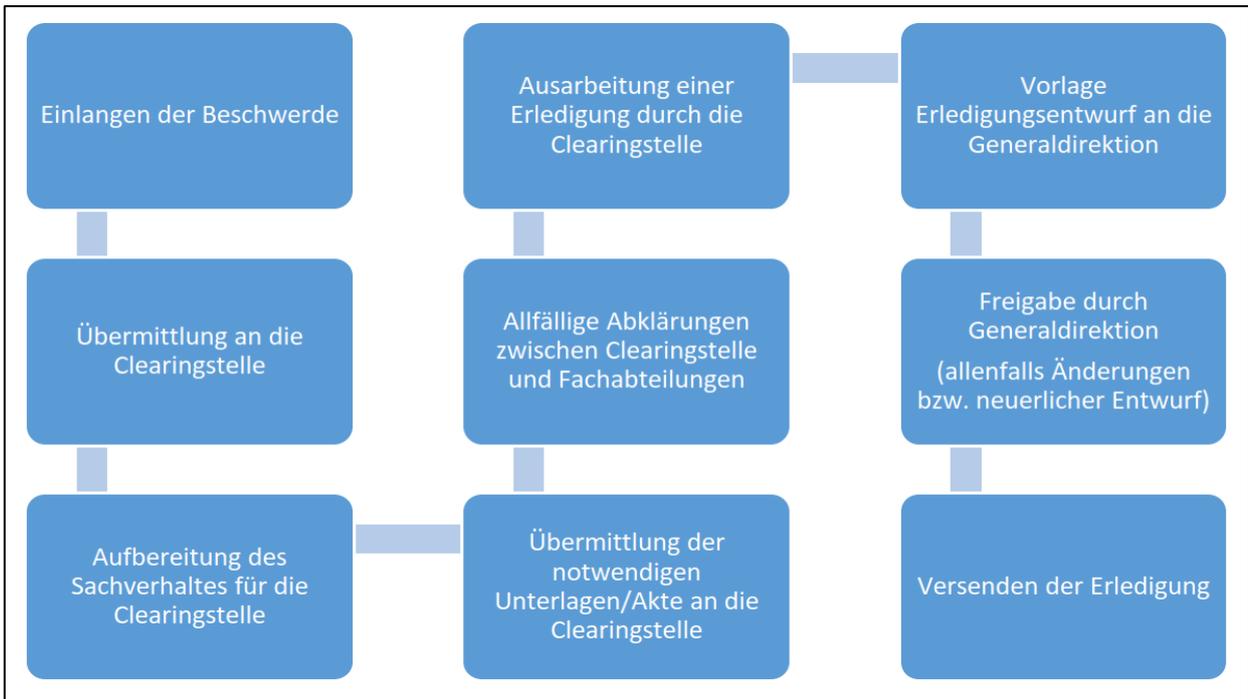


Abbildung 2: Überblick des Prozesses zum Beschwerdemanagement in der Clearingstelle  
 Quelle: KFA Wien

4.1.5.1 Eingehende Beschwerden sollten nach Anbringen eines Eingangsvermerks (ausgenommen E-Mails und Fax) von der jeweiligen Leitung und unter Berücksichtigung der o.a. Vorgaben nach Klärung der Zuständigkeit an die Clearingstelle zur weiteren Erledigung übermittelt werden. Weiters waren zur Bearbeitung notwendige Informationen bzw. bezughabende Unterlagen sowie eine Stellungnahme zum Sachverhalt an die Clearingstelle zu übermitteln.

Zur Aufbereitung des Sachverhaltes für die Clearingstelle enthielt die Arbeitsanweisung nähere Erläuterungen. Die Stellungnahme der betroffenen Abteilungsleitung musste neben den Gründen für eine allfällige vorherige Entscheidung auch eine Empfehlung zur weiteren Behandlung der übermittelten Beschwerde enthalten. Bei Folgebeschwerden sollte der ursprünglichen Beschwerde ein entsprechender Aktenvermerk hinzugefügt werden.

4.1.5.2 Die Clearingstelle hatte nach Einlangen von Beschwerden zu überprüfen, ob es sich um die Meldung eines Compliance-Verstoßes handelte. Sollte dies zutreffen, so war die Beschwerde gesondert zu dokumentieren und eine Meldung an die Generaldirektion zu erstatten.

4.1.5.3 Alle in der Clearingstelle eingelangten Beschwerden sollten in einer elektronisch geführten Liste erfasst und grundsätzlich als digitaler Akt angelegt werden.

4.1.5.4 Sofern sich im Zuge der Beschwerdebearbeitung durch die Clearingstelle Fragen zu den übermittelten Unterlagen bzw. den Stellungnahmen ergaben, waren diese mit der betroffenen Abteilung abzuklären. In weiterer Folge hatte die Clearingstelle einen Erledigungsentwurf der Generaldirektion zur Freigabe vorzulegen. Weiters besagte die Arbeitsanweisung, dass nicht nur sämtliche der o.a. Schritte, sondern auch ein Nachweis über die endgültige Erledigung des jeweiligen Anliegens von der Clearingstelle zu dokumentieren waren.

4.1.6 Zur Behandlung anonymer Beschwerden besagte die Arbeitsanweisung, dass diese stets an die Clearingstelle weiterzuleiten waren, wobei gegebenenfalls die jeweils betroffene Abteilung mit der inhaltlichen Klärung zu beauftragen war. In weiterer Folge hatte auch die Präsidentin bzw. der Präsident der KFA über anonyme Beschwerden informiert zu werden.

4.1.7 Die Clearingstelle hatte gemäß der Arbeitsanweisung jährlich eine Auflistung der Beschwerdefälle aus dem vorangegangenen Kalenderjahr an die Generaldirektion zu übermitteln. Danach oblag es der Generaldirektion festzulegen, welche Arten von Beschwerden künftig ohne Vorlage des Erledigungsentwurfes von der Clearingstelle selbst erledigt werden konnten. Weiters waren alle an die Clearingstelle übermittelten Beschwerdefälle zumindest 1-mal jährlich dahingehend einer Prüfung zu unterziehen, ob künftig gleichartige Fälle im Zuständigkeitsbereich der jeweils betroffenen Abteilung erledigt werden konnten. Diese Änderungsvorschläge waren unter Beiziehung der betroffenen Leitung der Generaldirektion zur Entscheidung vorzulegen.

Schließlich sah die Arbeitsanweisung eine laufende Evaluierung aller - auch anonym eingelangter - Anliegen bzw. Beschwerden vor, um dieses Wissen für Vereinfachungen oder Verbesserungen von Abläufen bzw. Prozessen in der gesamten KFA nutzen zu können.

## 4.2 Schnittstellen zwischen den Abteilungen der KFA, IKS-Schritte und Evaluierung von Beschwerden durch die Clearingstelle

4.2.1 Die Aufgaben der einzelnen Abteilungen der KFA waren - wie im Punkt 2.3.2 angeführt - seit jeher in keinem Regelwerk verschriftlicht, sondern lediglich die Aufbauorganisation in einem Organigramm dargestellt worden.

### **Stellungnahme der Krankenfürsorgeanstalt der Bediensteten der Stadt Wien:**

Die KFA hat diese Unbestimmtheit ebenfalls auch im Rahmen eines Evaluierungsprozesses erkannt. Eine Geschäftseinteilung - in der die Aufbauorganisation entsprechend geregelt ist - befindet sich derzeit in Ausarbeitung.

In der im April 2020 erlassenen Arbeitsanweisung „*Beschwerdemanagement in der KFA*“ war festgelegt worden, dass diese für sämtliche Abteilungen der Zentrale der KFA sowie für die Tätigkeit der Clearingstelle galt. Die anlassbezogene Übermittlung von Beschwerdefällen an die Clearingstelle sollte durch die einzelnen Abteilungen der KFA wahrgenommen werden. Auch solche Beschwerden, die geeignet waren, dienstrechtliche Konsequenzen für Mitarbeitende oder auch Änderungen der Rechtsgrundlagen (Satzungen, Krankenordnung etc.) nach sich zu ziehen, sollten an die Clearingstelle weitergeleitet werden. Dazu merkte der StRH Wien an, dass nicht alle Abteilungen über entsprechendes (juristisches) Fachwissen zur Beurteilung derartiger Fälle verfügten.

#### **Stellungnahme der Krankenfürsorgeanstalt der Bediensteten der Stadt Wien:**

Den Anmerkungen seitens des StRH Wien, dass in den Abteilungen keine ausreichende (juristische) Fachexpertise zur Beurteilung der genannten Fälle vorhanden ist, kann nicht gänzlich beigegeben werden.

Es ist in der täglichen Aufgabenerledigung generell nicht unüblich, dass etwaige Unklarheiten bzw. Fragestellungen mit den Vorgesetzten besprochen werden. Dies umso mehr bei Beschwerden, die aufgrund Eskalationspotenzials überwiegend - und insbesondere auch zu Deeskalationszwecken - in der KFA an die Abteilungsleitungen herangetragen werden. Die Abteilungsleitungen sind im Rahmen ihrer Führungsfunktion durchaus zur Beurteilung der Sachlage befähigt und können eine derartige (Erst-)Einschätzung treffen. Sollten dennoch etwaige Fragestellungen auftreten, so werden diese bilateral zwischen der Abteilungsleitung und der Clearingstelle - wie auch in der Arbeitsanweisung festgelegt - abgestimmt.

4.2.2 Wie die Einschau zeigte, hatte die KFA bzgl. der Beschwerdebearbeitung nur z.T. Kontrollschritte im Sinn eines IKS implementiert. Dies betraf etwa die fehlende Sicherstellung der Bearbeitung aller eingegangenen Beschwerden, da deren Eingang nicht zentral erfasst bzw. evident gehalten wurde. Jene digitale Liste, in welche alle in der Clearingstelle eingegangenen Beschwerden verzeichnet wurden, beinhaltete nur einen Teil der in der KFA eingelangten Beschwerden, womit diese Aufzeichnung für die Überwachung des gesamten Prozesses von der Erstbearbeitung bis zur endgültigen Erledigung nicht geeignet erschien.

4.2.3 Die Clearingstelle evaluierte nicht nur Beschwerden, welche direkt von ihr bearbeitet wurden, sondern wirkte - wie im Punkt 3.3. bereits geschildert z.T. auch bei den im Eigenbereich der Abteilungen erledigten Beschwerden - mit, um Verbesserungspotenziale in Abläufen und Prozessen zu erkennen.

Im Betrachtungszeitraum der Jahre 2020 und 2021 betrafen vorgenommene Evaluierungen der Clearingstelle beispielsweise häufig Unsicherheiten bei den Mitgliedern der KFA rund um COVID-19 oder auch zu den angebotenen Schutzimpfungen sowie - bei Auftreten von Nebenwirkungen - die Übernahme anfallender Behandlungskosten durch die KFA. Wurde die Notwendigkeit einer Anpassung der Krankenordnung erkannt, legte die Clearingstelle einen entsprechenden Änderungsvorschlag dem Vorstand zur Beschlussfassung vor.

### 4.3 Beschwerdebearbeitung durch die Clearingstelle

Der StRH Wien nahm stichprobenweise Einsicht in die digitalen Akten der Clearingstelle, um die Bearbeitung von Beschwerden - beispielsweise im Hinblick auf die Qualität der erfolgten Dokumentation oder auch auf die Nachvollziehbarkeit von getroffenen Entscheidungen - näher zu betrachten.

4.3.1 Wie bereits erwähnt, erfolgte die Ablage sämtlicher in der Clearingstelle eingelangter Beschwerden in einem elektronischen Ordner, wobei der Schriftverkehr zwischen den im Laufe der Bearbeitung tätig gewordenen Mitarbeitenden chronologisch abgespeichert wurde. Dies bedeutete, dass die jeweiligen Schriftstücke am Fileservice mehrfach abgelegt waren. Infolgedessen waren grundlegende Informationen für Dritte über die Bearbeitung der Beschwerden nur mit einem erhöhten Arbeitsaufwand nachvollziehbar, da häufig eine Suche in sich wiederholenden Texten erforderlich war. Auch das Auffinden der von den Fachabteilungen zu übermittelnden Stellungnahmen mit den bezughabenden Unterlagen gestaltete sich in dieser Form der Ablage zeitaufwendig. Ebenso beinhaltete das Verzeichnis über die gespeicherten Akten lediglich bruchstückhafte Informationen zu deren Inhalt. Insgesamt betrachtet war anhand der Angaben im digitalen Akt der gesamte Verfahrensablauf nur schwer nachvollziehbar.

### Stellungnahme der Krankenfürsorgeanstalt der Bediensteten der Stadt Wien:

Es ist in 1. Linie für die mit den Beschwerdemanagement befassten Mitarbeitenden wichtig, einen Überblick über den Verlauf des Beschwerdeverfahrens zu haben. Dies wird aus Sicht der KFA ausreichend durch die elektronische chronologische Ablage, in der insbesondere die essenziellen Aktenbestandteile (wie z.B. interne Stellungnahmen, Freigabeprozess, Enderledigung) enthalten sind, sichergestellt. Ein darüber hinausgehendes Ablagesystem erscheint in Anbetracht des Aufwandes und des nicht sichtlichen Mehrwertes für die Bearbeiterin bzw. den Bearbeiter, nicht zielführend.

4.3.2 Die Einsicht in die digitalen Akten der Clearingstelle zeigte weiters, dass getroffene Entscheidungen dann gut nachvollziehbar waren, wenn durch den Chefärztlichen Dienst in schriftlichen Stellungnahmen eine Aufbereitung des Sachverhaltes erfolgt war. Zu Beschwerden, deren Erstbearbeitung andere Abteilungen der KFA vorgenommen hatten, lagen in den stichprobenartig eingesehenen Fällen nur vereinzelt interne schriftliche Stellungnahmen mit allen bezughabenden Unterlagen vor. So waren im Akt etwa Begründungen zu Ablehnungen - verglichen mit jenen des Chefärztlichen Dienstes in medizinischen Angelegenheiten - für Dritte nicht immer gleichermaßen nachvollziehbar dargestellt.

4.3.3 In einigen Fällen von Ablehnungen in Leistungssachen (beispielsweise zu Verordnungen von Kontaktlinsen) forderten Beschwerdeführerinnen bzw. Beschwerdeführer die Ausstellung eines Bescheides. Diesbezüglich wies die Clearingstelle darauf hin, dass die KFA keine Behörde sei und daher auch keinen Bescheid ausstellen könne. Eine Aufklärung der Beschwerdeführenden fand dahingehend statt, dass die Satzungen beispielsweise die Entscheidung durch die Generaldirektion oder einen Vorlageantrag an das Schiedsgericht vorsahen.

4.3.4 Die Einsichtnahme des StRH Wien in die schriftlichen Antworten auf Beschwerden zeigte, dass inhaltliche Mindestbestandteile wie etwa eine kurze Zusammenfassung des Problems oder der Ausdruck des Bedauerns für verursachte Beeinträchtigungen nicht durchgängig enthalten waren, sondern der Schwerpunkt in den Erledigungsschreiben auf der Rechtfertigung des Handelns der KFA lag.

## 4.4 Feststellungen und Empfehlungen

4.4.1 Die jahrelang gepflogene Vorgehensweise der KFA bei der Bearbeitung von Beschwerden war mit der im April 2020 erlassenen Arbeitsanweisung um die Einrichtung einer Clearingstelle ergänzt und verschriftlicht worden, wobei darin getroffene Festlegungen z.T. auch Unschärfen, enthielten.

An die KFA gerichtete Beschwerden waren bei Vorliegen bestimmter Kriterien bzw. bei Erreichen einer gewissen Eskalationsstufe seither an die Clearingstelle zur Bearbeitung weiterzuleiten. Darunter fielen u.a. auch Beschwerden, bei denen Compliance-Verstöße angeführt waren. Die Beurteilung über das Zutreffen dieses Kriteriums oblag, obwohl die Funktion eines Chief Compliance Officers in der Personal- und Rechtsabteilung eingerichtet war, der jeweils betroffenen Abteilung der KFA. Auch Beschwerden über Mitarbeitende der KFA, welche dienstrechtliche Konsequenzen nach sich ziehen konnten, mussten durch die betroffenen Abteilungen zunächst selbst beurteilt werden, ebenso solche, die Änderungen von Rechtsgrundlagen als notwendig erscheinen ließen.

Für jene Beschwerdefälle, welche in der gegenständlichen Arbeitsanweisung taxativ aufgezählt waren, lag eine klare Zuständigkeitsregelung vor. Für die vom Geltungsbereich ausgenommene Krankenanstalt Sanatorium Hera oder auch das Gesundheits- und Vorsorgezentrum fehlte eine klare Regelung bzgl. der jeweiligen Zuständigkeiten.

4.4.2 In der Arbeitsanweisung „*Beschwerdemanagement in der KFA*“ waren die in der Zentrale der KFA geltenden Vorgaben zum Beschwerdemanagement zwar erstmalig geregelt, die Abläufe der Beschwerdebearbeitung jedoch nicht durchgängig abgebildet.

Wie die Erhebungen des StRH Wien zeigten, konnten Dritte aus den digitalen Akten einen Überblick über den gesamten Verfahrenslauf - von der Erstbearbeitung bis zur endgültigen Erledigung - teilweise nur mit hohem Zeitaufwand gewinnen.

Ebenso waren im Betrachtungszeitraum der Jahre 2020 bis 2021 nur teilweise Überwachungsmaßnahmen im Sinn eines IKS zur gesamthaften, vollständigen und systematischen Bearbeitung von Beschwerden gesetzt worden.

Die im Punkt 3. dieses Berichtes angeführten Regelungen bzw. geübten Vorgehensweisen der verschiedenen Organisationseinheiten bzw. Abteilungen der KFA galten zusätzlich zu der Arbeitsanweisung „*Beschwerdemanagement in der KFA*“. Trotz Einrichtung einer Clearingstelle wurden nicht alle in der KFA eingelangten Beschwerden zentral erfasst und in einheitlicher Form bearbeitet.

#### **Empfehlung:**

Um künftig unterschiedliche Vorgehensweisen bei der Beschwerdebearbeitung zu vermeiden, sollte die KFA ihr Beschwerdemanagement in einem durchgängigen einheitlichen Prozess ausgestalten und in einer Arbeitsanweisung entsprechend regeln.

### Stellungnahme der Krankenfürsorgeanstalt der Bediensteten der Stadt Wien:

Um eine einheitliche systematische Bearbeitung von Beschwerden sicherzustellen, wird im Rahmen der Umsetzung diverser anderer IKT-Projekte in der KFA auch die Weiterentwicklung der derzeitigen Abläufe des Beschwerdemanagements in einem vollständigen digitalen Prozess - abhängig von den priorisierten Umsetzungen der Projekte zu den vorrangigen Kernprozessen der KFA - in Erwägung gezogen und geprüft. Ob die Ausgestaltung in einer dezentralen oder zentralen Ablauforganisation erfolgt, wird in diesem Zusammenhang ebenfalls neuerlich evaluiert.

4.4.3 Grundsätzlich vertrat der StRH Wien die Auffassung, dass die unmittelbare Beantwortung von Beschwerden durch die jeweils betroffenen Stellen der KFA insofern auch problematisch erschien, da hiedurch eine höchstmögliche Objektivität möglicherweise nicht vollumfänglich gewährleistet werden konnte.

### Empfehlung:

Der StRH Wien empfahl daher der KFA nach Schaffung entsprechender organisatorischer Rahmenbedingungen die Funktion einer Ombudsfrau bzw. eines Ombudsmannes für die Bearbeitung von Beschwerden anzudenken, um im Außenauftritt eine Unabhängigkeit bei der Beschwerdebearbeitung sichtbar zu machen.

### Stellungnahme der Krankenfürsorgeanstalt der Bediensteten der Stadt Wien:

Die Empfehlung des StRH Wien und die Notwendigkeit bzw. Zweckmäßigkeit einer derartigen Funktion in der KFA wird im Rahmen der Entscheidungsgremien der KFA zur Diskussion gebracht.

## 5. Berichtswesen

### 5.1 Anzahl an Beschwerden

5.1.1 Die Dokumentation der zumeist in Bereichen mit Kundinnen- bzw. Kundenkontakt eingegangenen Beschwerden erfolgte, wie bereits erwähnt, in den jeweiligen Organisationseinheiten bzw. Abtei-

lungen in digitaler Form. Diese EDV-unterstützt geführten Listen enthielten u.a. Angaben zu den Namen und zu den Sozialversicherungsnummern der beschwerdeführenden Personen und Hinweise auf den Status der Bearbeitung der Beschwerden. Sie unterschieden sich innerhalb der Abteilungen der Zentrale der KFA im Detail nur geringfügig voneinander.

Die digital geführte Liste des Chefärztlichen Dienstes umfasste zusätzliche Informationen über das Datum der Übermittlung der Beschwerden an die oder von der Clearingstelle und enthielt Angaben über die jeweils verantwortlichen Mitarbeitenden. Aus der Liste der Abteilung Gesundheitsversorgung und Verrechnungsmanagement gingen auch die Ergebnisse der Beschwerdebearbeitung sowie Gründe für etwaige Ablehnungen hervor.

Die Dokumentation der einlangenden Beschwerden in der Krankenanstalt Sanatorium Hera wurde durch das Feedbackmanagement ebenfalls in einer digital geführten Liste erfasst. Das Feedbackmanagement führte darin nicht nur die Daten der Beschwerdeführenden an, sondern fasste die erfolgten Bearbeitungsschritte in Stichworten zusammen.

Auch die Clearingstelle verfügte über eine digital geführte Liste zur Dokumentation der an sie zur Bearbeitung weitergeleiteten Beschwerdefälle. Aus den darin enthaltenen Daten war der Status der Beschwerdebearbeitung ebenso erkennbar wie dessen Dauer. Neben Stichworten zum Inhalt der Beschwerden wurde auch ein allfälliger Konnex zu Compliance-relevanten Themen aufgezeichnet.

5.1.2 Die KFA gab dem StRH Wien die Anzahl der von den kundinnen- bzw. kundennahen Abteilungen, der Krankenanstalt Sanatorium Hera und deren angebundenen Einrichtungen im Eigenbereich bearbeiteten Beschwerden bekannt. In der nachfolgenden Tabelle führte der StRH Wien diese Daten mit jenen der digital geführten Liste der Clearingstelle zusammen.

#### Anzahl an Beschwerden

Abteilung	2020	2021	Abweichung 2020 - 2021
Gesundheits- und Vorsorgezentrum	1	2	1
Kundendienst	2	6	4
Chefärztlicher Dienst	161	62	-99
Gesundheitsversorgung und Verrechnungsmanagement	21	11	-10
Krankenanstalt Sanatorium Hera	59	84	25
Clearingstelle	62	99	37
<b>Gesamt</b>	<b>306</b>	<b>264</b>	<b>-42</b>

Tabelle 2: Anzahl an Beschwerden  
Quelle: KFA, Darstellung: StRH Wien

Festzuhalten war, dass die vollständige Erfassung von Beschwerden betreffend die Clearingstelle erst ab April 2020 erfolgte. Der deutliche Rückgang der Beschwerden betreffend den Chefärztlichen Dienst war auf durchgeführte Evaluierungen zurückzuführen. Im Arbeitsmedizinischen Zentrum langten im Betrachtungszeitraum der Jahre 2020 und 2021 keine Beschwerden ein.

## 5.2 Jahresbericht der Clearingstelle

5.2.1 Die Clearingstelle erstellte erstmalig für ihre Tätigkeiten im Jahr 2021 einen aus den Daten ihrer digital geführten Liste resultierenden Jahresbericht. Aus diesem waren neben der Anzahl der von der Clearingstelle bearbeitenden Beschwerden bzw. Erledigungen auch grafische Darstellungen beispielsweise über die Verteilung von Beschwerden oder über die durchschnittliche Bearbeitungsdauer ersichtlich. Zur Information an das Management wurde im Bericht zusätzlich eine schriftliche Zusammenfassung des vergangenen Jahres dargelegt.

5.2.2 Die grafische Darstellung im Standardbericht für die Bearbeitungsdauer stellte sich wie folgt dar:

### Bearbeitungsdauer der Clearingstelle in Tagen

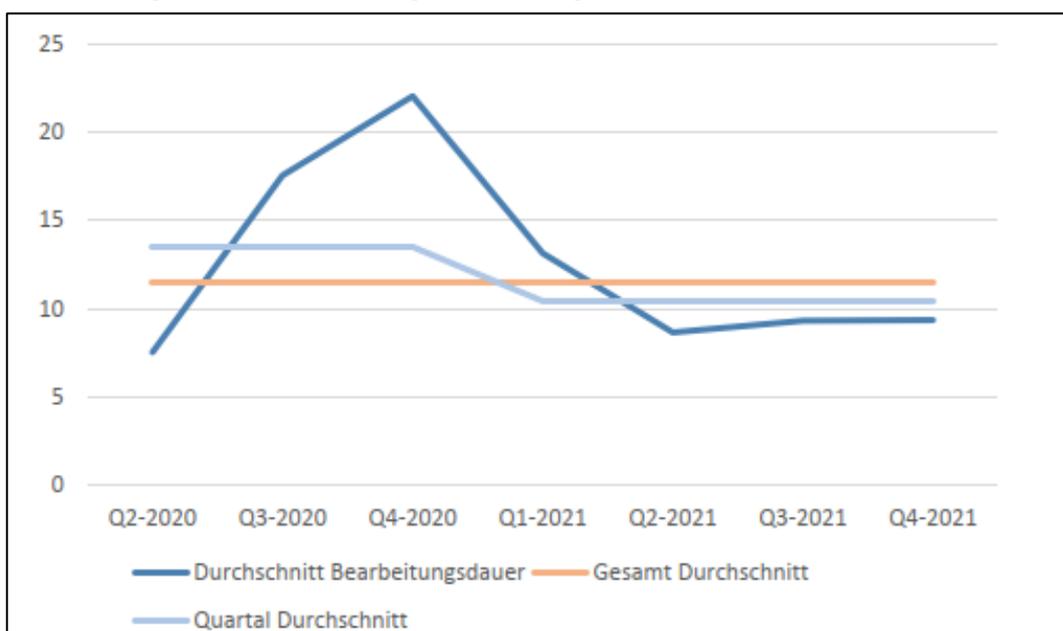


Abbildung 3: Bearbeitungsdauer der Clearingstelle in Tagen  
Quelle und Darstellung: KFA

Der Gesamtdurchschnitt der Bearbeitungsdauer betrug 12 Tage in den Jahren 2020 und 2021. Im Jahr 2020 erfolgte eine Beantwortung von Beschwerden innerhalb von 14 Tagen und im Jahr 2021 innerhalb von 10 Tagen.

Dem Jahresbericht war zu entnehmen, dass diese Auswertung 2 Fälle, die aufgrund von Kommunikationsmissverständnissen zu einer erhöhten Bearbeitungsdauer führten, nicht beinhaltete.

### 5.3 Feststellungen und Empfehlungen

Über die Erstbearbeitung von Beschwerden erstellten die verschiedenen Abteilungen bzw. Organisationseinheiten der KFA und die Clearingstelle digital geführte Listen, welche sich in Form und Ausgestaltung voneinander unterschieden. Ebenso wiesen diese Aufzeichnungen einen jeweils unterschiedlichen Informationsgehalt zu den Beschwerdefällen aus.

In das Standardberichtswesen der KFA wurden nur jene Beschwerden aufgenommen, die nach Erreichen einer bestimmten Eskalationsstufe oder bei Zutreffen bestimmter Kriterien von der Clearingstelle bearbeitet wurden. Jene Beschwerden, die von den Abteilungen bereits einer Erstbearbeitung und in der Folge einer Erledigung zugeführt wurden, waren hingegen in diesem Standardberichtswesen nicht enthalten. Von der gesamten Anzahl an Beschwerden machten diese beispielsweise im Jahr 2021 jedoch mit 62,5 % den überwiegenden Anteil aus. Im Ergebnis repräsentierte somit der Jahresbericht nicht das gesamte Beschwerdemanagement der KFA.

#### **Empfehlung:**

Um ein umfassendes Bild über das gesamte Beschwerdegeschehen zu erhalten, wurde der KFA empfohlen, in ihr Standardberichtswesen künftig nicht nur Beschwerden aufzunehmen, bei deren Bearbeitung die Clearingstelle eingebunden war, sondern auch jene, die von anderen Bereichen erledigt wurden.

#### **Stellungnahme der Krankenfürsorgeanstalt der Bediensteten der Stadt Wien:**

Im Hinblick auf die Stellungnahme der KFA zur Weiterentwicklung des Beschwerdemanagements (s. Punkt 4.4.2) wird auch diese Empfehlung des StRH Wien aufgegriffen, um einen gesamthaften Überblick der Beschwerden zu erhalten und dahingehend auch das Standardberichtswesen anzupassen.

**Empfehlung:**

Um weiteren Nutzen aus dem Standardberichtswesen - im Sinn eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses - ziehen zu können, empfahl der StRH Wien eine Weiterentwicklung des Jahresberichtes der Clearingstelle vorzunehmen, vor allem im Hinblick auf das Erkennen von Häufungen in bestimmten Bereichen.

**Stellungnahme der Krankenfürsorgeanstalt der Bediensteten der Stadt Wien:**

Der Verbesserungsvorschlag des StRH Wien zu den Jahresberichten wird begrüßt und das eingerichtete Standardberichtswesen dementsprechend verbessert bzw. erweitert.

## 6. Zusammenfassung der Empfehlungen

**Empfehlung Nr. 1:**

Die KFA sollte - um die Möglichkeit zum Einbringen von Beschwerden bzw. Anliegen der Mitglieder zu verdeutlichen - ihr Kontaktformular auf ihrer Webseite um einen entsprechenden Hinweis wie z.B. „Anregungen/Lob/Beschwerden“, zu ergänzen (s. Punkt 3.5.2).

**Stellungnahme der Krankenfürsorgeanstalt der Bediensteten der Stadt Wien:**

Die Empfehlung des StRH Wien wird berücksichtigt und eine entsprechende Anpassung des Kontaktformulars zeitnahe umgesetzt.

**Empfehlung Nr. 2:**

Zur Vereinheitlichung wären von allen Abteilungen automatisierte Rückmeldungen nach elektronisch einlangenden Beschwerden einzurichten (s. Punkt 3.5.2).

**Stellungnahme der Krankenfürsorgeanstalt der Bediensteten der Stadt Wien:**

In den primär außenwirksamen bzw. stark frequentierten Kommunikationskanälen der KFA ist bereits eine automatisierte Rückmeldung über das Einbringen von Meldungen vorhanden (s. insbesondere Kundendienst und Chefärztlicher Dienst). Die KFA nimmt die Empfehlung des StRH Wien zur Kenntnis und wird weitere Möglichkeiten einer automatisierten Benachrichtigung bei externen Meldungen - dort, wo eine derartige Information zweckentsprechend erscheint - der anderen Abteilungen bzw. Organisationseinheiten prüfen.

**Empfehlung Nr. 3:**

Um künftig unterschiedliche Vorgehensweisen bei der Beschwerdebearbeitung zu vermeiden, sollte die KFA ihr Beschwerdemanagement in einem durchgängigen einheitlichen Prozess ausgestalten und in einer Arbeitsanweisung entsprechend regeln (s. Punkt 4.4.2).

**Stellungnahme der Krankenfürsorgeanstalt der Bediensteten der Stadt Wien:**

Um eine einheitliche systematische Bearbeitung von Beschwerden sicherzustellen, wird im Rahmen der Umsetzung diverser anderer IKT-Projekte in der KFA auch die Weiterentwicklung der derzeitigen Abläufe des Beschwerdemanagements in einem vollständigen digitalen Prozess - abhängig von den priorisierten Umsetzungen der Projekte zu den vorrangigen Kernprozessen der KFA - in Erwägung gezogen und geprüft. Ob die Ausgestaltung in einer dezentralen oder zentralen Ablauforganisation erfolgt, wird in diesem Zusammenhang ebenfalls neuerlich evaluiert.

#### **Empfehlung Nr. 4:**

Nach Schaffung entsprechender organisatorischer Rahmenbedingungen sollte die Funktion einer Ombudsfrau bzw. eines Ombudsmannes für die Bearbeitung von Beschwerden angedacht werden, um im Außenauftritt eine Unabhängigkeit bei der Beschwerdebearbeitung sichtbar zu machen (s. Punkt 4.4.3).

#### **Stellungnahme der Krankenfürsorgeanstalt der Bediensteten der Stadt Wien:**

Die Empfehlung des StRH Wien und die Notwendigkeit bzw. Zweckmäßigkeit einer derartigen Funktion in der KFA wird im Rahmen der Entscheidungsgremien der KFA zur Diskussion gebracht.

#### **Empfehlung Nr. 5:**

Um ein umfassendes Bild über das gesamte Beschwerdegeschehen zu erhalten, sollte die KFA in ihr Standardberichtswesen künftig nicht nur Beschwerden aufnehmen, bei deren Bearbeitung die Clearingstelle eingebunden war, sondern auch jene, die von anderen Bereichen erledigt wurden (s. Punkt 5.3).

#### **Stellungnahme der Krankenfürsorgeanstalt der Bediensteten der Stadt Wien:**

Im Hinblick auf die Stellungnahme der KFA zur Weiterentwicklung des Beschwerdemanagements (Empfehlung Nr. 3) wird auch diese Empfehlung des StRH Wien aufgegriffen, um einen gesamthaften Überblick der Beschwerden zu erhalten und dahingehend auch das Standardberichtswesen anzupassen.

#### **Empfehlung Nr. 6:**

Um weiteren Nutzen aus dem Standardberichtswesen - im Sinn eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses - ziehen zu können, wäre - vor allem zum Erkennen von Häufungen in bestimmten

Bereichen - eine Weiterentwicklung des Jahresberichtes der Clearingstelle vorzunehmen (s. Punkt 5.3).

**Stellungnahme der Krankenfürsorgeanstalt der Bediensteten der Stadt Wien:**

Der Verbesserungsvorschlag des StRH Wien zu den Jahresberichten wird begrüßt und das eingerichtete Standardberichtsweisen dementsprechend verbessert bzw. erweitert.

**Der Stadtrechnungshofdirektor:**

**Mag. Werner Sedlak, MA**

Wien, im Jänner 2023